

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1998**

Servicio Jurídico

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	27
<i>Grupo I.—Operaciones activas</i>	29
Comisiones	29
Intereses	33
Actuación unilateral de la entidad	35
Falta de diligencia	37
Información y documentación	40
Condiciones contractuales	42
Subrogaciones y novaciones	43
Préstamos subvencionados	45
<i>Grupo II.—Operaciones pasivas</i>	47
Comisiones	47
Ley de Crédito al Consumo	51
Intereses	51
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	53
Falta de diligencia	58
Condiciones contractuales	59
Información y documentación	60
Valoración	65
<i>Grupo III.—Transferencias</i>	67
Comisiones	67
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	68
Información y documentación	69
Falta de diligencia	69
Valoración	70
<i>Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos</i>	73
Comisiones	73
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	77
Falta de diligencia	77
Normativa específica	82
Valoración	82

	<i>Páginas</i>
<i>Grupo V.—Valores y operaciones con Deuda del Estado</i>	85
Comisiones	85
Información y documentación	86
<i>Grupo VI.—Tarjetas de crédito</i>	87
Comisiones	87
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	87
Falta de diligencia	88
Información y documentación	90
Uso fraudulento	91
Condiciones contractuales	92
Valoración	92
<i>Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros</i>	95
Comisiones	95
Falta de diligencia	95
<i>Grupo VIII.—Cuestiones varias</i>	97
Avales y garantías	97
Cajas de seguridad	99
Créditos documentarios	99
Impuestos y Seguridad Social	99
Seguros	100
Cambio de titularidad de una oficina bancaria	102
Otras cuestiones	102
CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL	103
CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	109
ANEXO LEGISLATIVO	113
Orden de 12 de diciembre de 1989	115
Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre	121
Ley 2/1994, de 30 de marzo	161
Orden de 5 de mayo de 1994	165
Ley 7/1995, de 23 de marzo	173
Ley 7/1998, de 13 de abril	183

CAPÍTULO I
PRESENTACIÓN

Cumpliendo lo ordenado por la normativa que rige la actuación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en concreto la Orden de 12 de diciembre de 1989, se publica la Memoria de las actividades del Servicio con el contenido que la norma establece.

El año 1998 ha sido para el Servicio de similares características al anterior; el número de reclamaciones ha sido muy parejo y también los motivos o causa de aquéllas; no se han producido en estos aspectos novedades dignas de mención.

Continúan apareciendo comentarios en los medios de comunicación, especialmente en los escritos, especializados en materia económica, cuestionando la falta de fuerza vinculante de los informes del Servicio; el propio Defensor del Pueblo, en su último informe anual, propugna que se oriente como un órgano de mediación o arbitraje, ya que considera que en su actual modo genera en ocasiones frustración en los ciudadanos. Respetando este criterio, la realidad es que, como en memorias anteriores hemos apuntado, el grado en que las entidades de crédito acatan las decisiones del Servicio es elevadísimo, pudiendo considerarse excepcional el supuesto en que el sentido del informe es ignorado. Cuantitativamente suman cerca de cuarenta y cuatro millones de pesetas los importes que las entidades han hecho llegar a sus clientes tras la reclamación, bien sea a la vista del informe o bien en los casos de desistimiento o de allanamiento, una vez presentada la reclamación. Debemos recordar que esta cifra, si bien no importante en términos absolutos, sí lo es cuando se considera que, en su mayor parte, las reclamaciones son de muy escasa cuantía.

En otras ocasiones no es posible para la entidad corregir de inmediato y en relación con su cliente la práctica que el Servicio ha considerado como mala o desaconsejable, por no ser evaluable económicamente,

pero estas situaciones no implican que las entidades continúen realizando lo que ha sido objeto de crítica, sino que también, en la inmensa mayoría de los casos, corrigen su proceder, buscando incluso fórmulas que someten al Servicio para obtener la opinión positiva de éste y subsanar la deficiencia para el futuro. No hay que olvidar que el negocio bancario se caracteriza por la realización de actos celebrados en masa, por lo que la sustitución de una mala práctica y su desaparición consiguiente tiene repercusión inmediata en un sinnúmero de operaciones con la clientela.

También debe mencionarse de nuevo la figura del defensor del cliente, que las entidades, en su práctica totalidad, tienen establecida. Han sido en ocasiones tachados de meros apéndices de las entidades, sugiriendo así una falta de eficacia e independencia; la realidad es radicalmente distinta: una estimación realizada por el Servicio, con el concurso de las entidades más significativas por su volumen de clientes, da como resultado la existencia de unas 46.000 reclamaciones anuales en 1998, en toda España, por lo que se deduce, sin mayor esfuerzo, a la vista de las formuladas ante el Servicio, que más de un noventa por ciento son resueltas por los propios defensores de las entidades; es, pues, una figura útil y eficaz que colabora decisivamente en lo que es la función del Servicio de Reclamaciones y, por ende, en la consecución de unas relaciones bancarias más correctas.

Debemos, finalmente, resaltar que, además de los contactos mantenidos con las instituciones afines de la Unión Europea, el Servicio ha llegado a Iberoamérica a través de la Memoria, que ya por segundo año consecutivo ha sido enviada a los organismos de aquellos países que desarrollan funciones equivalentes al Banco de España, y ha merecido el interés de los destinatarios y la petición de que se les siga haciendo llegar.

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Como viene siendo norma, el capítulo II de la Memoria del Servicio de Reclamaciones está dedicado a la información estadística. Es el presente un capítulo que consideramos de suma trascendencia, tanto para el lector ocasional, que puede extraer rápidamente datos del simple repaso de los distintos cuadros, como para aquel otro que acude a la lectura del texto a fin de profundizar y encontrar justificación de una evolución en los diversos datos ofrecidos, que puede ser de gran interés tanto para el consumidor de productos bancarios como incluso para el investigador en la materia.

Ese es el motivo que nos conduce a llevar a cabo continuas innovaciones en los numerosos cuadros y datos que se ofrecen, procurando, año tras año, poner a disposición del interesado una información más exacta y concreta que muestre la imagen de cómo actúan el Servicio de Reclamaciones, las entidades de crédito frente a su clientela, e incluso ésta en el ejercicio de la defensa de sus derechos.

Se mantiene, básicamente, el criterio empleado el año pasado a la hora de confeccionar los distintos cuadros. En dicho ejercicio anual, la principal novedad consistió en realizar un cuadro —el número 4— que refundía el contenido de los antiguos números 4 y 6, incrementando la información facilitada sobre aquellos supuestos en los que el Servicio se entendió competente y solicitó información a la entidad implicada, describiendo en el citado y, desde entonces, novedoso cuadro 4, aspectos tales como la actitud de la entidad, tras requerírsele por el Servicio la formulación de alegaciones, y la conclusión definitiva alcanzada por aquél sobre los hechos suscitados.

En 1998, la actual Memoria incluye un nuevo cuadro (2.2) que mejora sustancialmente la información sobre las reclamaciones presentadas e incidencias acaecidas en cada comunidad autónoma. La novedad consiste en confeccionar un cuadro —junto a un gráfico— en el que las comunidades aparecen ordenadas, no ya por su volumen absoluto de reclamaciones, sino que ese dato —que se facilita en el cuadro 2.1— se complementa con el volumen financiero de cada territorio, dando lugar a una *ratio* que refleje el número de reclamaciones de cada comunidad por cada cien mil millones de pesetas, tomando como base para esta cifra, la media de

créditos y depósitos del correspondiente territorio autónomo.

Resulta ciertamente sorprendente que comunidades con escaso volumen en cuanto a su trascendencia económica y bancaria ocupen lugares destacados, si comparamos dicho dato con el número de incidencias que se denuncian dentro de sus límites geográficos. En el vértice opuesto hay también casos que merecen destacarse por lo positivo.

Advertimos, un año más, de dos hechos importantes: el primero es adelantar que cuando las sumas totales no se ofrecen en algunos cuadros, es por no distorsionar los datos reales, dado que los ofrecidos no coincidirían, puesto que en ocasiones se trata de diversos asuntos en un mismo expediente; o nos encontramos con que en alguno de estos resulta implicada más de una entidad.

El segundo punto que cabe recordar es diferenciar entre cifras absolutas y relativas, al comparar incrementos (Δ) o decrementos (∇) de dos ejercicios distintos —1997 y 1998—. En las relativas hay que matizar que se ponderan las posibles desviaciones habidas entre dos ejercicios anuales, por las diferencias que obviamente existen el comparar volúmenes diferentes en dos años distintos.

1. Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

El primer dato que cabe resaltar es, sin duda, la ligera disminución (del 3,2 %) en el número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio durante el año 1998; en concreto, han sido 2.834, noventa y cinco menos que en el ejercicio anterior. Con este descenso, se rompe la trayectoria ascendente, en cuanto a los supuestos planteados, experimentada en los dos últimos años, si bien es cierto que, en la ya dilatada vida del Servicio de Reclamaciones, únicamente en los años 1997 —2.929 casos— y 1989 —con 2.902 supuestos— se superaron las magnitudes totales del presente ejercicio.

Las oscilaciones mensuales no podemos determinar que se hayan producido por causa objetiva alguna. Muy al contrario, durante el segundo semestre del año com-

probamos que, tras un mes de aumento en el número de expedientes, le sigue otro con decrementos, destacando únicamente el significativo descenso (22,5 % menos) del mes de abril, aunque se nos antoja de una fácil explicación, si tenemos en cuenta que en abril de 1997 —el período comparado— el aumento fue muy importante (40,5 %).

Como único incremento destacable, citaremos el habido en el mes de julio (14,3 %), aunque aquí habría que apuntar que, casualmente, el número de reclamaciones presentadas en julio de 1996 y 1997 coincidió, por lo que la variación entre ambos ejercicios fue nula. Como viene siendo habitual año tras año, fue agosto el mes en el que menos reclamaciones se presentaron (142), mientras que en el vértice opuesto encontramos el mes de marzo, con más del doble, exactamente 302 nuevos expedientes. Por último, tan sólo añadir que, a pesar del elevado número —2.834— de expedientes abiertos, al finalizar 1998 ya habían sido resueltos, y por tanto archivados, 2.302 casos de los presentados en el ejercicio analizado, además de los 613 que quedaron pendientes del año 1997, lo que supone que a 31 de diciembre tan sólo permaneciesen en tramitación otros 532, que han sido ya resueltos al publicarse esta Memoria. Esto supone que, un año más, el Servicio de Reclamaciones sigue tramitando los expedientes dentro del plazo reglamentario.

2.1. Lugar de presentación de las reclamaciones y de origen de la incidencia, por comunidades autónomas (cuadro 2.1)

Es el cuarto ejercicio consecutivo en el que diferenciamos entre la comunidad autónoma donde se produjo la incidencia —esto es, la ubicación de la oficina bancaria de la entidad interviniente, sin duda el dato más interesante y relevante— y aquella otra en la que posteriormente el reclamante planteó su queja ante el Servicio.

El primer punto a comentar, sería confirmar, un año más, la enorme diferencia existente en la Comunidad de Madrid entre el número de supuestos en los que la incidencia tuvo lugar en este territorio (765, o sea, el 27 %) y el de aquellos otros que se presentaron en la misma (1.593, el 56,2 %). Obviamente, el que la sede del Servicio radique en la capital explica sobradamente tal diferencia. La remisión de casos a través del Servicio de Correos, en lugar de presentar los supuestos en las sucursales provinciales del Banco de España, motiva el que más de la mitad de los expedientes abiertos en el Servicio hayan sido presentados directamente en su sede o enviados directamente a la misma por la parte reclamante.

Ahora bien, si observamos el lugar de la incidencia reclamada, sí que comprobaremos que en la Comunidad de Madrid se plantearon 89 casos menos que el año anterior, un 27 % del total, frente al 29,1 % de

1. RESUMEN DE RECLAMACIONES
AÑO 1998

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior		% s/mes anterior		Archivos acumulados	En trámite
Ene 98	221	221	∇	5,1	∇	2,6	9	212
Feb 98	249	470	∇	8,4	Δ	12,7	54	416
Mar 98	302	772	Δ	6,3	Δ	21,3	161	611
Abr 98	234	1.006	∇	22,5	∇	22,5	339	667
May 98	243	1.249	∇	7,6	Δ	3,8	451	798
Jun 98	267	1.516	Δ	2,3	Δ	9,9	674	842
Jul 98	296	1.812	Δ	14,3	Δ	10,9	932	880
Ago 98	142	1.954	∇	10,7	∇	52,0	1.164	790
Sep 98	217	2.171	Δ	0,9	Δ	52,8	1.427	744
Oct 98	240	2.411	∇	6,2	Δ	10,6	1.733	678
Nov 98	215	2.626	Δ	8,6	∇	10,4	1.909	717
Dic 98	208	2.834	∇	8,4	∇	3,2	2.302	532
TOTAL	2.834	2.834	∇	3,2			2.302	532

1997. Esto supone un decremento del 10,4 % en términos absolutos y del 7,2 % en términos relativos —teniendo en cuenta la diferencia entre comparar dos ejercicios anuales con cifras distintas—. Un año más, la siguiente comunidad autónoma en importancia es la andaluza. Aquí las cifras totales son similares a las de 1997, puesto que se han presentado en su territorio 354 reclamaciones (12,5 % del total nacional), frente a las 359 del año anterior (12,3 %). El número de incidencias sí se ha reducido: de 598 en 1997 (20,4 %) a 563 en el año analizado (19,9 % del total nacional). Son, por tanto, todas ellas magnitudes muy similares, incluso a las registradas en 1996, por cuanto, a pesar de haberse denunciado 35 incidencias menos dentro de su ámbito territorial, si comparamos 1997 y 1998 esto sólo supone un decremento relativo del 2,4 %.

A mayor distancia de los dos territorios autónomos ya analizados, nos encontramos con los datos de la Comunidad Valenciana, en los que la tónica imperante es el aumento de expedientes abiertos, tanto si tomamos el dato del lugar de presentación (dos más que el año anterior) como, sobre todo, del lugar de la incidencia (277 en 1998, frente a 245 un año antes). Estos treinta y dos expedientes más suponen un incremento relativo (del 16,7 %) y absoluto (del 13,1 %).

Cataluña mantiene el cuarto lugar en cuanto al origen de la incidencia (194 expedientes), pero, sin embargo, desciende significativamente si analizamos el

dato de los casos presentados en la propia Comunidad Autónoma, pues, frente a los 114 casos de 1997, un año más tarde han sido únicamente 87 supuestos, un 20,5 % menos en términos relativos. Idéntica cifra (89), en número de supuestos presentados en un territorio autónomo, tiene Galicia, aunque, paradójicamente, si tomamos como referencia el lugar de la incidencia (147), esta Comunidad se mantiene a gran distancia de la catalana. Llamamos aquí la atención sobre el incremento (19,4 %) experimentado por la Comunidad Autónoma de Castilla y León en cuanto al número de supuestos presentados en su territorio, hasta colocarse en el cuarto lugar a nivel nacional, con 121 expedientes. Las incidencias también aumentaron en esta Comunidad, pasando de 148 a 163 casos.

Otros territorios donde el incremento de reclamaciones presentadas y quejas planteadas que afectaban a operaciones realizadas en sus límites geográficos ha sido mayor, son: Aragón (aumento del 39,1 % en expedientes presentados y del 33,3 % en incidencias denunciadas), Asturias (71,4 % en los primeros y 44,5 % en las segundas) y Castilla-La Mancha (16,7 % y 22,2 %, respectivamente). Hacemos notar, una vez más, que estos datos porcentuales son relativos, ponderando, por tanto, las diferencias existentes entre los dos ejercicios comparados.

Algunos decrementos en otros territorios son, si cabe, más espectaculares, aunque habría que matizar ciertos

2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LA INCIDENCIA, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	1998				1997				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de incidencia		Lugar de presentación		Lugar de incidencia		Absoluta				Relativa			
									P		I		P		I	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º		N.º		%		%	
Madrid	1.593	56,2	765	27,0	1.628	55,6	854	29,1	▽ 35		▽ 89	▽ 2,1	▽ 10,4	Δ 1,1	▽ 7,2	
Andalucía	354	12,5	563	19,9	359	12,3	598	20,4	▽ 5		▽ 35	▽ 1,4	▽ 5,8	Δ 1,6	▽ 2,4	
C. Valenciana...	163	5,8	277	9,8	161	5,5	245	8,4	Δ 2		Δ 32	Δ 1,2	Δ 13,1	Δ 5,5	Δ 16,7	
Cataluña	89	3,1	194	6,8	114	3,9	208	7,1	▽ 25		▽ 14	▽ 21,9	▽ 6,7	▽ 20,5	▽ 4,2	
Castilla y León..	121	4,3	163	5,8	105	3,6	148	5,1	Δ 16		Δ 15	Δ 15,2	Δ 10,1	Δ 19,4	Δ 13,7	
Galicia	89	3,1	147	5,2	103	3,5	166	5,7	▽ 14		▽ 19	▽ 13,6	▽ 11,4	▽ 11,4	▽ 8,8	
País Vasco	47	1,7	85	3,0	57	1,9	85	2,9	▽ 10		0	▽ 17,5	0,0	▽ 10,5	Δ 3,4	
Aragón	91	3,2	113	4,0	68	2,3	87	3,0	Δ 23		Δ 26	Δ 33,8	Δ 29,9	Δ 39,1	Δ 33,3	
Murcia	39	1,4	71	2,5	49	1,7	73	2,5	▽ 10		▽ 2	▽ 20,4	▽ 2,7	▽ 17,6	0,0	
Canarias	49	1,7	88	3,1	46	1,6	72	2,4	Δ 3		Δ 16	Δ 6,5	Δ 22,2	Δ 6,2	Δ 29,2	
Cast.-La Mancha.	60	2,1	125	4,4	53	1,8	105	3,6	Δ 7		Δ 20	Δ 13,2	Δ 13,0	Δ 16,7	Δ 22,2	
Extremadura ...	34	1,2	60	2,1	28	1,0	60	2,0	Δ 6		0	Δ 21,4	0,0	Δ 20,0	Δ 5,0	
Asturias	33	1,2	75	2,6	21	0,7	52	1,8	Δ 12		Δ 23	Δ 57,1	Δ 44,2	Δ 71,4	Δ 44,5	
La Rioja	14	0,5	18	0,6	55	1,9	73	2,5	▽ 41		▽ 55	▽ 74,5	▽ 75,3	▽ 73,7	▽ 76,0	
Cantabria	18	0,6	27	1,0	18	0,6	31	1,1	0		▽ 4	0,0	▽ 12,9	0,0	▽ 9,1	
Navarra	5	0,2	13	0,5	17	0,6	19	0,6	▽ 12		▽ 6	▽ 70,6	▽ 30,6	▽ 66,7	▽ 16,7	
Islas Baleares...	29	1,0	43	1,5	33	1,1	34	1,2	▽ 4		Δ 9	▽ 12,1	Δ 26,5	▽ 9,1	Δ 25,0	
Ceuta	5	0,2	6	0,2	7	0,2	10	0,3	▽ 2		▽ 4	▽ 28,6	▽ 40	0,0	▽ 33,3	
Melilla	1	0,0	1	0,0	7	0,2	9	0,3	▽ 6		▽ 8	▽ 85,7	▽ 88,9	▽ 87,0	▽ 90,0	
TOTAL	2.834	100	2.834	100	2.929	100	2.929	100	▽ 95		▽ 95	▽ 3,2	▽ 3,2			

datos, como los de la Ciudad Autónoma de Melilla, con un 85,7 % menos en casos presentados y 88,9 % menos en incidencias denunciadas, en términos absolutos, aunque el citado territorio autónomo ha vuelto a los parámetros en los que solía moverse antes de su importante aumento del año 1997. Parece oportuno explicar aquí que los escasos supuestos planteados han motivado que en algunos de los datos y cálculos porcentuales internos realizados por el Servicio se hayan empleado dos decimales en lugar de uno, si bien no han quedado reflejados en su manifestación externa, como viene siendo norma de este capítulo estadístico. Nuestra intención es siempre ofrecer unos porcentajes lo más exactos posibles, aun con la problemática y singularidad, a estos efectos, de algunos territorios. Hecha esta advertencia, también La Rioja ha vuelto a magnitudes similares a las de ejercicios anteriores al de 1997, en el que tuvo un espectacular aumento, con descensos relativos y absolutos superiores al 70 %, tanto en el número de casos presentados como en el de incidencias acaecidas en su ámbito geográfico. Navarra es también un caso similar, en el que el decremento del número de supuestos presentados asciende al 70,6 % en términos absolutos.

Un aspecto merece la pena destacarse si analizamos y comparamos globalmente este cuadro con el del bienio (1996-1997) anterior: si exceptuamos los datos de la Comunidad de Madrid, sin duda singulares, podemos observar que los porcentajes del lugar de presentación de la queja y los de la incidencia denunciada son cada vez más parejos, o lo que es lo mismo, se refuerza la im-

presión de que, año tras año, aumenta el número de casos que son denunciados en la misma comunidad autónoma donde la supuesta irregularidad se produjo, empleando para ello la red de sucursales del Banco de España.

2.2. *Número de reclamaciones por 100.000 millones (100 MM), tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 2.2)*

Este cuadro es la principal novedad del capítulo de Información Estadística que contiene, año tras año, la Memoria del Servicio de Reclamaciones. Con su confección se pretende ofrecer una imagen más exacta y precisa, que, junto con el ya más veterano cuadro anterior, en el que facilitamos los datos de las reclamaciones presentadas e incidencias habidas en cada comunidad autónoma, ayude al estudio detallado del volumen de reclamaciones e incidencias acaecidas en cada territorio, desde la perspectiva que consideramos más adecuada, esto es, cual es la media de créditos y depósitos en cada una de las diecinueve comunidades autónomas —datos facilitados por la correspondiente Oficina de este Banco de España—, y si ese volumen de operaciones y transacciones bancarias se refleja, en mayor o menor grado, en el número y proporción de incidencias acaecidas dentro de dichos territorios, que posteriormente motivaron la apertura del correspondiente expediente de reclamación.

2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR 100 MM TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos		Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por 100 MM
	En miles de millones	% sobre total	N.º de reclamaciones	% sobre total	
Ceuta	60.845,0	0,1	6	0,2	9,8
Andalucía	7.151.176,0	10,4	563	19,9	7,8
Castilla-La Mancha	1.943.423,5	2,8	125	4,4	6,4
Aragón	1.956.553,0	2,8	113	4,0	5,7
Extremadura	1.070.740,0	1,6	60	2,1	5,6
Asturias	1.380.225,0	2,0	75	2,6	5,4
Murcia	1.415.405,5	2,1	71	2,5	5,0
C. Valenciana	5.568.390,5	8,1	277	9,8	4,9
Canarias	1.841.244,5	2,7	88	3,1	4,7
Galicia	3.157.802,0	4,6	147	5,2	4,6
Castilla y León	3.604.184,5	5,2	163	5,8	4,5
Madrid	17.757.227,5	25,7	765	27,0	4,3
La Rioja	442.979,0	0,6	18	0,6	4,0
Cantabria	896.564,0	1,3	27	1,0	3,0
Baleares	1.429.314,5	2,1	43	1,5	3,0
Melilla	53.886,0	0,1	1	0,0	1,8
País Vasco	4.683.925,5	6,8	85	3,0	1,8
Cataluña	13.457.456,0	19,5	194	6,8	1,4
Navarra	1.118.799,5	1,6	13	0,5	1,1
T O T A L E S	68.990.141,5	100	2.834	100	

De ese modo, se busca el más justo equilibrio a la hora de colocar a cada comunidad autónoma en el lugar que, tanto los reclamantes —haciendo valer sus derechos— como las entidades reclamadas allí implantadas —ajustando o no su proceder a las buenas prácticas y usos bancarios—, le otorguen, sin movernos exclusivamente en datos absolutos en los que, por lógica, unos territorios, por su mayor importancia económica, estarán siempre situados en posiciones más destacadas que otros, lo que —a los datos y gráficos nos remitimos— no siempre encuentra su contrapartida si comparamos ese volumen de reclamaciones con el flujo económico y operativo del territorio en cuestión.

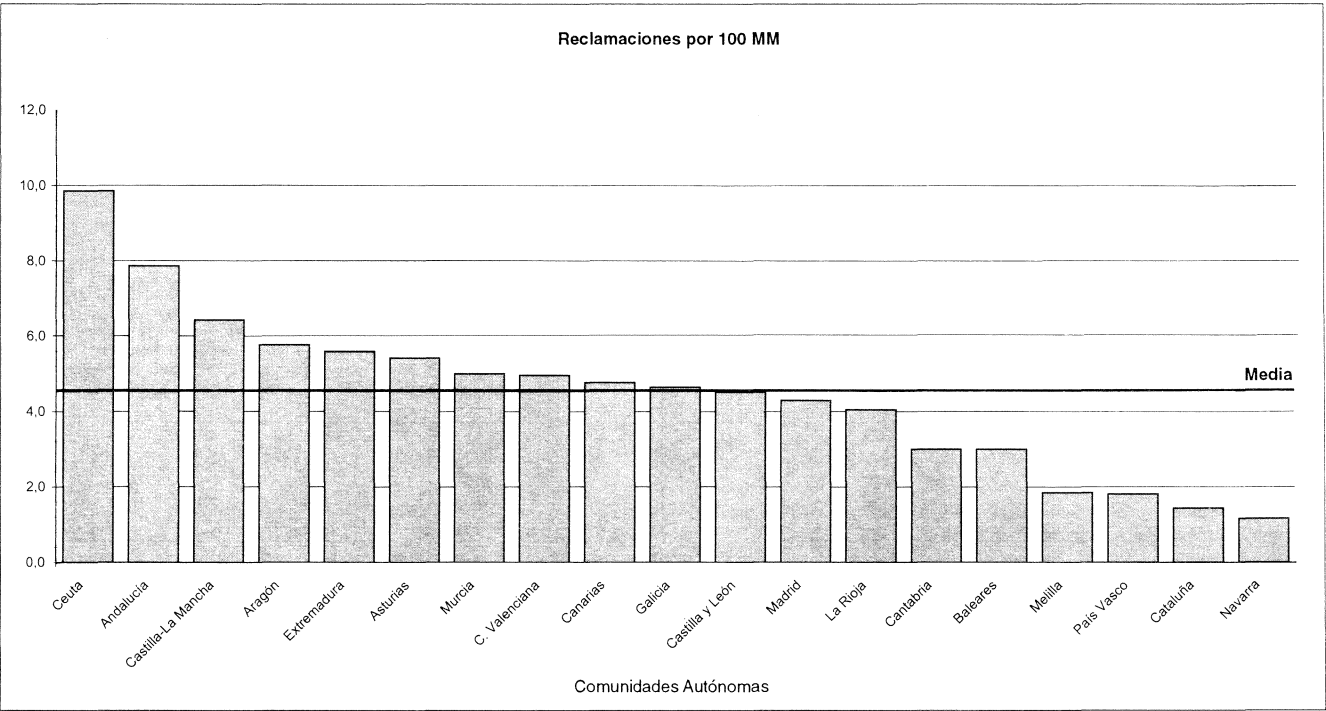
El cuadro, como apreciará el lector, está dividido en tres partes esenciales. En la primera de ellas se recoge la media, en miles de millones, de créditos y depósitos en pesetas dentro de cada comunidad. Es una cifra que, sin lugar a dudas, refleja la actividad económica que se desarrolla en cada lugar, dato que es porcentualmente indicado en la siguiente columna, si lo comparamos a nivel nacional. Observamos, de la lectura de dicho porcentaje, la importancia económica que en nuestro país monopolizan dos comunidades, Madrid y Cataluña, con un 25,7 % y un 19,5 %, respectivamente, a gran distancia del resto de territorios autónomos.

La segunda parte del cuadro es copia de la reflejada en el cuadro 2.1 anterior, al describir las reclamaciones presentadas atendiendo al lugar de la incidencia denunciada, así como el porcentaje sobre el total nacional en cada comunidad autónoma.

Por último, aparece el dato que, por decirlo de algún modo, aglutina y refunde las dos partes anteriores del cuadro. Nos referimos al número de reclamaciones presentadas por cada cien mil millones de pesetas de créditos y depósitos en cada comunidad. Este es el dato fundamental del cuadro, que sirve para orientar al lector sobre si el alto volumen de tráfico bancario dentro de un determinado territorio tiene como consecuencia un elevado número de incidencias o, por el contrario, si una determinada comunidad supera ampliamente la media nacional, teniendo un volumen operativo que no pueda calificarse como justificativo del amplio número de quejas allí originadas.

Por la importancia y significación de este dato, las comunidades autónomas aparecen ordenadas a la izquierda del cuadro, según hayan superado o no la media nacional —insistimos, entre el volumen bancario y el número de reclamaciones—, siendo las primeras aquellas donde esa media se rebasó ampliamente. Destaca el caso de Ceuta, cuya *ratio* —9,8 casos— es la primera a nivel nacional, cuando es la penúltima comunidad —sólo supera a Melilla— si atendemos a su volumen de operativa bancaria. También alto es el dato que afecta a la comunidad andaluza —7,8 supuestos— y a Castilla-La Mancha —6,4—. Por el contrario, hay comunidades autónomas que destacan por su escaso nivel de incidencias, a pesar de contar con un importante volumen de transacciones bancarias —valga la expresión—, como son los casos de Cataluña —1,4 reclamaciones—, País Vasco —1,8— y Baleares —3,0—.

Madrid no llega a la media nacional —significativa noticia, dada su importancia a nivel nacional—, media



que podemos decir que se encuentra —más o menos— en los datos que tiene la Comunidad de Castilla y León —4,5 casos—, que debe servirnos como referencia y límite a la hora de dividir entre territorios con mayores o menores incidencias de las que estrictamente les corresponderían.

Quizás para ilustrar mejor este análisis comparativo, aconsejamos acudir al gráfico de barras que acompaña a estos datos. En él observamos las diez comunidades que superan la línea que delimita la media nacional, así como las ocho —excluimos a Castilla y León— en las que su número de reclamaciones no alcanza la mencionada media.

3. *Naturaleza de la entidad reclamada (cuadro 3)*

Ciertamente, las oscilaciones que se producen en este cuadro son mínimas, y tanto los números totales como los porcentajes se vienen prácticamente repitiendo año tras año. Sí advertimos que, en los totales, la suma del número de expedientes no coincide con la de presentados a lo largo del año; la primera cifra es ligeramente superior. La razón es simple: en algunos expedientes han intervenido dos o más entidades de distinta naturaleza, que constan dadas de alta en cada uno de sus respectivos grupos.

Los bancos mantienen su hegemonía como entidades contra las que se han presentado más reclamaciones, con un 63,3 % del total, con un ligero incremento porcentual, que se transforma en decremento si miramos el número de expedientes, concretamente quince menos que en 1997. Con poco más de la mitad de expedientes que los bancos, están las cajas de ahorros y CECA (906), seguidas, ya a una sensible distancia, por las cooperativas, con 92 expedientes abiertos. Destacaríamos también el descenso (del 1,6 % al 1,1 %) en el número de reclamaciones presentadas contra «entidades no de crédito», lo que podría considerarse como prueba de que la competencia del Servicio —mejor dicho aquí, la falta de ella—

va siendo poco a poco mejor conocida por el consumidor. Aclaremos que en este grupo se engloban las reclamaciones formuladas contra entidades que no ostentan dicha condición, a tenor de la definición dada por la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito. A su vez, bajo el rótulo «consulta entidades» —50 expedientes abiertos, frente a los 60 del año anterior— se incluyen los referentes a aspectos generales de práctica bancaria, así como aquellos que, por su materia, exceden de nuestra competencia.

4. *Tipos de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 1998 (cuadro 4)*

Se incluyen en este cuadro los datos referidos a las entidades más reclamadas —hasta un límite mínimo de veinte expedientes abiertos en el año— cuando el Servicio consideró el asunto de su competencia, por lo que las entidades fueron requeridas para alegaciones. Por tanto, no están aquí contabilizados los supuestos que, aun planteados contra una determinada entidad, el Servicio no estimó procedente continuar la tramitación de la queja requiriendo información a aquélla, sino que optó por archivar el expediente en cuestión.

De este modo, insistimos en que todo expediente aquí incluido se ha considerado de la suficiente trascendencia como para requerir a la entidad interviniente sobre el fondo del asunto suscitado.

Entrando ya en la configuración del cuadro, observamos algunas diferencias —mínimas— si lo comparamos con el que ofrecía esta información en 1997. La más destacable es que ya no existe la distinción entre las reclamaciones abiertas y resueltas en 1997, y las archivadas en dicho año, pero que provenían de expedientes abiertos en el ejercicio anterior, el de 1996. La suma de ambos datos se incluía en una columna final, al margen derecho de ese cuadro, bajo el título de «totales». El cuadro que nos ocupa este año, el de 1998, sufre las siguientes alteraciones: en primer lugar, la ci-

3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES

	1998		1997	
	N.º	%	N.º	%
Bancos.....	1.802	63,6	1.817	62,0
Cajas de ahorros y CECA	906	32,0	964	32,9
Cooperativas.....	92	3,2	93	3,2
Establecimientos financieros de crédito.....	65	2,3	74	2,5
Consulta entidad	50	1,8	60	2,0
Entidades no de crédito.....	30	1,1	46	1,6
TOTAL	2.945		3.054	

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1997: 2.929; año 1998: 2.834.

fra del número total de reclamaciones aparece como primer y fundamental dato, pues sirve para ordenar las distintas entidades de crédito de más a menos reclamadas. A continuación, con su correspondiente porcentaje, aparece el número de allanamientos y desistimientos de cada una de esas entidades. En los primeros, la entidad optó por aceptar la tesis de su cliente y en los segundos se produjo un acuerdo entre las partes litigantes; el caso es que el Servicio no tuvo que pronunciarse sobre los hechos en su momento planteados.

Seguidamente, aparecen las columnas conteniendo el número y proporción de expedientes que concluyeron con dictamen favorable a una y otra parte, junto a aquellos otros en los que no hubo pronunciamiento del Servicio.

Las dos últimas columnas engloban, la primera, el total de expedientes archivados en el momento de confeccionar el cuadro —suma de los allanamientos, desistimientos, informes propiamente dichos con conclusión favorable a uno de los litigantes o sin ella— y la segun-

da, el número de expedientes que aún a principios de 1999 se seguían tramitando y por esa causa todavía no habían sido archivados, si bien, en el momento de publicar esta Memoria, todos han sido resueltos y, en consecuencia, se encuentran en situación de archivo definitivo. Obviamente, la suma de estas dos últimas columnas —archivadas y pendientes— coincide con el número de expedientes de reclamación que, en lugar destacado, preside la información ofrecida en el presente cuadro.

Como aspecto fundamental, pasando a comentar los datos contenidos en el cuadro, observamos que las dos primeras entidades más reclamadas —Banco Hipotecario y la Caja de Ahorros de Madrid— son las mismas que hace un año, si bien con cifras totales significativamente inferiores. Sin embargo, ambas coinciden en una nota que habla en favor de su proceder, un 43,8 % y un 50,8 %, respectivamente —porcentajes importantes—, de los supuestos planteados contra ellas concluyeron con un dictamen favorable a su actuación. El tercer lu-

4. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 1998

Entidades	Total reclamaciones	Allanamientos y desistimientos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronunciamiento	% sobre total	Total archivadas	Total pendientes
Banco Hipotecario de España	163	45	27,8	36	22,2	71	43,8	10	6,2	162	1
Caja de A. y Monte P. de Madrid	127	12	10,0	36	30,0	61	50,8	11	9,2	120	7
Banco Bilbao Vizcaya	119	27	23,9	47	41,6	29	25,7	10	8,8	113	6
Banco Santander	116	9	8,3	42	38,9	43	39,8	14	13,0	108	8
Banco Central Hispanoamericano	111	14	13,2	27	25,5	50	47,2	15	14,1	106	5
Caja Postal	97	15	15,5	29	29,9	46	47,4	7	7,2	97	—
Banco Español de Crédito	97	17	19,1	33	37,1	28	31,5	11	12,3	89	8
Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, S.A.	65	7	12,7	13	23,6	29	52,8	6	10,9	55	10
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	62	5	8,5	10	16,9	35	59,3	9	15,3	59	3
Banco Exterior de España	53	7	13,2	26	49,1	19	35,8	1	1,9	53	—
Unicaja	32	6	19,4	9	29,0	11	35,5	5	16,1	31	1
Deutsche Bank, S.A.E.	32	8	27,6	7	24,1	12	41,4	2	6,9	29	3
Bancaja	32	4	12,5	12	37,5	12	37,5	4	12,5	32	—
Citibank	30	5	17,8	4	14,3	14	50,0	5	17,8	28	2
Banco Pastor	29	2	7,4	10	37,0	11	40,8	4	14,8	27	2
Caja España de Inversiones	28	1	3,6	9	32,1	15	53,6	3	10,7	28	—
Banco Popular Español	27	3	11,1	3	11,1	17	63,0	4	14,8	27	—
Bankinter	26	3	11,5	11	42,3	6	23,1	6	23,1	26	—
Caja General de Ahorros de Granada	25	3	12,0	9	36,0	11	44,0	2	8,0	25	—
Caja de Ahorros del Mediterráneo	25	1	4,3	7	30,4	12	52,2	3	13,1	23	2
Caja de Ahorros de Galicia	25	6	31,6	3	15,8	9	47,4	1	5,3	19	6
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	24	5	20,8	10	41,7	5	20,8	4	16,7	24	—
Ibercaja	23	4	18,2	7	31,8	10	45,5	1	4,5	22	1
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	21	4	19,1	7	33,3	9	42,8	1	4,8	21	—
Banco Zaragozano	21	3	14,3	7	33,3	10	47,6	1	4,8	21	—
Abbey National Bank	20	3	15,0	7	35,0	8	40,0	2	10,0	20	—

(*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

gar lo ocupa el Banco Bilbao Vizcaya, con 119 reclamaciones, si bien aquí el dato al que nos referíamos antes se invierte, dado que tan solo 29 expedientes de la cifra que acabamos de dar —un 25,7 %— merecieron la opinión favorable del Servicio al proceder del banco. Eso supuso que el 41,6 % de nuestras conclusiones, en expedientes donde intervenía esta entidad, fuesen favorables al reclamante.

Llama la atención otro dato de la entidad colocada en cuarto lugar, Banco Santander. Nos referimos al bajo número —9 de 116 expedientes— y porcentaje —8,3 %— de expedientes contra esta entidad, en los que la misma se allana o el reclamante desiste. Con mayor razón, si observamos que el número de expedientes con conclusión favorable a la parte reclamante no es ciertamente bajo, un 38,9 %.

En general, si repasamos los datos globales de las «grandes entidades», observamos que se ha reducido el número de reclamaciones, e incluso algunas de ellas —casos de Banco Popular Español (63 %) y Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (59,3 %)— tienen en su particular estadística, amplia mayoría de informes favorables a sus tesis. También destacan algunas otras entidades, como Caja España de Inversiones (con un 53,6 % de informes favorables), la Caja de Ahorros del Mediterráneo (un 52,2 %) y Argentaria (un 52,8 %).

5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 1998 (cuadro 5)

Este cuadro se divide en tres grandes apartados, según se hayan o no solicitado alegaciones a la entidad o entidades implicadas —los dos primeros—, así como un tercer grupo donde se incluirían los supuestos en los que, habiéndose o no solicitado aquéllas, el expediente se archiva en virtud del desistimiento expreso de la parte reclamante, que manifiesta su voluntad de poner fin a la queja en su día planteada. En el año 1998 se han contabilizado 80 casos de desistimientos, tres más que el año anterior. Se consolida así el fuerte incremento (del 58,8 %) habido entre los años 1996 y 1997, siendo estos datos un buen indicador del interés que cada vez más entidades muestran en atender las quejas de sus clientes, si son razonables y fundadas, sin que tenga que esperarse a la resolución del Servicio.

Ahora bien, en la mayoría de los supuestos —entramos en los dos grandes apartados del presente cuadro— debe pronunciarse el Servicio, distinguiendo entre aquellos en que fue necesario solicitar alegaciones, de aquellos otros en los que dicho requerimiento no se materializó. Estos últimos se dividen, fundamentalmente, en tres apartados. El primero son los casos en los que el Servicio solicitó al reclamante que aportase documentación que se antojaba imprescindible para con-

5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN 1998

	1998		1997		Variación					
	N.º	%	N.º	%	Absoluta			Relativa		
					N.º		%		%	
Sin solicitud de alegaciones:										
El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo.	224	7,7	225	8,0	∇	1	∇	0,4	∇	3,7
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)	28	1,0	28	1,0		0		0,0		0,0
Asuntos rechazados:										
Asuntos de derecho privado	61	2,1	75	2,7	∇	14	∇	18,6	∇	22,2
Otros organismos	299	10,3	218	7,7	Δ	81	Δ	37,2	Δ	33,8
Asuntos sub júdice	113	3,9	98	3,5	Δ	15	Δ	15,3	Δ	11,4
El asunto planteado no supone infracción	13	0,4	12	0,4	Δ	1	Δ	8,3		0,0
Motivos varios	149	5,1	129	4,6	Δ	20	Δ	15,5	Δ	10,9
Asunto ya resuelto	15	0,5	7	0,2	Δ	8	Δ	114,3	Δ	150,0
No es entidad de crédito.	22	0,7	34	1,2	∇	12	∇	35,3	∇	41,7
Sin o con solicitud de alegaciones:										
Desistimientos	80	2,7	77	2,7	Δ	3	Δ	3,9		0,0
Con solicitud de alegaciones:										
Allanamientos	243	8,3	230	8,2	Δ	13	Δ	5,6	Δ	1,2
Informes favorables al reclamante	669	23,0	511	18,1	Δ	158	Δ	30,9	Δ	27,1
Informes favorables a la entidad	790	27,1	954	33,8	∇	164	∇	17,2	∇	19,8
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento.	209	7,2	222	7,9	∇	13	∇	5,9	∇	8,9
T O T A L	2.915	100	2.820	100	Δ	95				

tinuar tramitando el expediente. La falta de respuesta del interesado motivó el archivo correspondiente, lo que sucedió en 224 reclamaciones, número prácticamente idéntico —uno menos— al del año anterior. Donde sí se repitió, casualmente, el número de expedientes —28— fue en aquellos casos en que el escrito de reclamación consistía en una mera solicitud de información sobre una determinada práctica, en la mayoría de las ocasiones sin ni siquiera estar referida a una entidad concreta, lo que motivó que resultase imposible continuar la tramitación del expediente.

También aquí se consolida el fuerte descenso operado entre los años 1996 y 1997, lo que puede considerarse muestra del cada vez mayor conocimiento, por la generalidad de la clientela bancaria, del ámbito competencial del Servicio.

Por supuesto, la mayor parte de los casos en los que no se solicitaron alegaciones fue por haberse rechazado el asunto y decretado su archivo. La razón era encontrarnos ante impedimentos básicos, llamados así porque la propia norma reglamentaria del Servicio dicta la imposibilidad de entrar a conocer sobre los mismos. Nos referimos a asuntos de derecho privado (61 casos, frente a 75 en 1997, con un descenso relativo del 22,2 %); asuntos sub iudice (113, frente a 98 del año anterior, con un incremento relativo del 11,4 %); 13 casos en los que el supuesto planteado no suponía infracción de norma alguna (uno más que un año antes); asuntos que ya habían sido resueltos (15, más del doble que en 1997, año en el que hubo 7); supuestos en los que la entidad reclamada no era una entidad de crédito (22, frente a 34, esto es, un descenso relativo del 41,7 %); y, por último —aspecto novedoso en la presente Memoria—, distinguimos entre los 299 expedientes que fueron remitidos a otros organismos públicos, por corresponderles a ellos resolver (aquí hay un incremento relativo del 33,8 % respecto al año anterior, en el que hubo 218 de estas remisiones); y otros 149 supuestos —un 10,9 % más que en el ejercicio anterior— catalogados como archivados por «motivos varios», en los que, básicamente, se recogían situaciones de hecho que no eran competencia del Banco de España.

Pasando ya al tercer y último gran apartado, el de aquellos expedientes en los que el Servicio estimó oportuno requerir a la entidad reclamada para que formulase alegaciones sobre el fondo del asunto, destacaremos en primer término un ligero (1,2 %) incremento relativo en el número de allanamientos —en concreto, 243, frente a 230 en 1997—, mientras que los informes que concluyeron con un pronunciamiento favorable al reclamante tuvieron un muy importante incremento relativo —27,1 %—, con un total de 669 supuestos, 158 más que un año antes. A su vez, los informes que concluyeron con un dictamen radicalmente distinto, o sea,

con opinión favorable a la tesis defendida por la entidad, fueron 790, 164 menos que en 1997. Esto supone un decremento relativo del 19,8 %. Hemos pasado, pues, de una proporción de 18,1 % de informes favorables al reclamante y 33,8 % desfavorables a éste, durante 1997, a unas magnitudes bastante más equilibradas en 1998, que se traducen en un 23 % de los primeros, por un 27,1 % de los segundos. No consideramos que de lo anterior quepa extraer conclusión alguna; son cifras que avalan, año tras año, la objetividad e imparcialidad con que dicta sus resoluciones esta Institución.

Por último, en 209 expedientes, 13 menos que en el ejercicio anterior, el Servicio se abstuvo de emitir su opinión, dando las pertinentes razones y concluyendo que no procedía alcanzar dictamen favorable a una u otra parte.

6. *Materia objeto de reclamación (cuadro 6)*

Se mantiene, por quinto año consecutivo, el criterio de clasificar las materias objeto de reclamación, de acuerdo con los mismos grupos en que se divide el capítulo que sigue a esta Información Estadística, el destinado a exponer los informes que concluyeron con un dictamen favorable a la postura defendida por el reclamante.

Procediendo a comentar brevemente el cuadro en cuestión, el primer dato que cabe resaltar es, sin duda, el importante decremento que se observa en el grupo que aún permanece situado en primer lugar en el orden de materias más reclamadas. Nos referimos al de operaciones activas, que sufre un descenso en 236 expedientes respecto al ejercicio anterior (decremento relativo del 14,6 %). Las razones pueden ser que los efectos de la aparición y aplicación de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que en su momento produjeron un significativo aumento en el número de quejas relacionadas con estas operaciones, sean cada vez más reducidos; unido a que el descenso de los tipos de interés, aunque haya continuado, no ha sido, lógicamente, tan pronunciado como los ocurridos en años anteriores, lo que ha producido, quizás, una menor inquietud de los prestatarios a la hora de que tales descensos se trasladasen a sus respectivas operaciones particulares. Tengamos en cuenta que, para los más interesados en profundizar en las causas últimas de las reclamaciones, las discrepancias con intereses cobrados, con 271 expedientes de los 1.126 de este grupo (un 24,07 %) y las comisiones y gastos anejos a préstamos, con 251 casos (un 22,29 %), conforman prácticamente la mitad de las reclamaciones formuladas dentro de este grupo de operaciones activas. Apuntamos, por último, como tercer apartado de este capítulo, que hubo 152 supuestos (13,5 %) en los que la disconformidad del reclamante se centró en las condiciones contractuales de su operación de crédito o préstamo.

El segundo grupo en importancia sigue siendo, un año más, aunque aquí las distancias se acortan sensiblemente, el de las operaciones pasivas. Se abrieron en 1998 un total de 737 expedientes relacionados con este tema, 86 menos que el ejercicio anterior, lo que supone un descenso del 7,5 %. Dentro de esos 737 expedientes, destacan las discrepancias con comisiones (155 supuestos, un 21,03 %); actuaciones unilaterales de las entidades en cuentas o depósitos sin contar con el previo consentimiento del titular (147 casos, un 19,95 %), y defectos o falta de información y documentación en relación con dichas cuentas (131 expedientes, un 17,77 %).

El grupo que sí ha visto sus números aumentados ha sido el de reclamaciones varias. Aquí incluimos los casos que, por distintas razones, no son competencia del Servicio. Son 530 supuestos —464 en 1997—, un 18,3 % de incremento relativo, que se desglosa del siguiente modo (incluimos aquí la relación completa, con el ánimo de dar publicidad y con ello intentar que se conozca de antemano en qué asuntos el Servicio no puede intervenir por exceder de su propio ámbito competencial):

— Aavales y garantías.....	35
— Billetes falsos	7
— Cajas de seguridad	5
— Créditos documentarios	7
— Deficiencias en correspondencia	2
— Impuestos y Seguridad Social	21
— Inclusión en registros de impagados...	39
— Operaciones no bancarias	40
— Prescripción	2
— Publicidad	11
— Secreto bancario	5
— Seguros.....	121
— Tasación, Establecimientos de cambio, etcétera.....	5
— Valores.....	230
TOTAL	530

Tan sólo añadir que, con respecto a las reclamaciones que afectan a valores y seguros —351 de las 530—, la práctica totalidad de las mismas se remite, respectivamente, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros, como organismos competentes para resolver dichos asuntos, más concretamente los servicios de reclamaciones y consultas implantados al efecto por dichas instituciones, de funcionamiento similar al que tiene este Banco de España.

Volviendo al comentario del cuadro, sufren decrementos importantes otros grupos, como, por ejemplo, el que engloba las operaciones de deuda del Estado, con 22 supuestos menos que el año anterior, lo que supone un descenso relativo del 38,9 %; o el de letras y cheques, con 86 expedientes menos que en 1997, lo que se traduce en un decremento relativo del 19,8 %. En este último grupo, que engloba incidencias padecidas con todo tipo de efectos, un 28 % de los casos tuvo como fundamento un error por supuesta falta de diligencia de la entidad interviniente, y otro 22 % de los supuestos se centró en comisiones y gastos cobrados con los que los reclamantes disentan.

En el vértice opuesto, el de los incrementos, aparte del capítulo de reclamaciones varias, destaca el de divisas y billetes extranjeros, con 40 expedientes —11 más que un año antes—, de los que el 27 % tenía que ver con el cobro de comisiones en el canje de aquéllos; y tarjetas de crédito, con 251 casos, aumentando en porcentajes relativos un 9,9 %. La única explicación que cabe dar a esta última magnitud es, por un lado, la cada vez mayor proliferación de este medio de pago y, por otro, que el cliente y tenedor de la tarjeta conozca y exija, cada vez en mayor proporción, el cumplimiento de los derechos que las disposiciones sobre la materia le otorgan. De hecho, 104 de los 251 casos (el 41,43 %)

6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	1998		1997		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
Operaciones activas	1.126	39,7	1.362	46,5	∇ 236	∇ 17,3	∇ 14,6
Operaciones pasivas	737	26,0	823	28,1	∇ 86	∇ 10,4	∇ 7,5
Reclamaciones varias	530	18,7	464	15,8	Δ 66	Δ 14,2	Δ 18,3
Letras y cheques	299	10,5	385	13,1	∇ 86	∇ 22,3	∇ 19,8
Tarjetas de crédito.....	251	8,9	236	8,1	Δ 15	Δ 6,4	Δ 9,9
Transferencias	87	3,1	96	3,3	∇ 9	∇ 9,4	∇ 6,1
Deuda del Estado	30	1,1	52	1,8	∇ 22	∇ 42,3	∇ 38,9
Divisas y billetes extranjeros	40	1,4	29	1,0	Δ 11	Δ 37,9	Δ 40,0
Consultas varias.....	5	0,2	12	0,4	∇ 7	∇ 58,3	∇ 50,0

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1997: 2.929; año 1998: 2.834.

se centraron en el robo, sustracción y uso fraudulento de estos documentos.

7. *Defensores del cliente u órgano equivalente*

Un año más, aparece a continuación la relación de entidades con defensores del cliente u órgano equivalente, comunicados a este Banco de España. Ciertamente, observamos que la práctica totalidad de las entidades de crédito cuenta desde hace tiempo con esta figura —en 1998 relacionamos 244 entidades, tres más que un año antes—, sin duda de gran eficacia en el desempeño de su labor.

Ordenamos nuevamente el listado de defensores, dividiéndolo en los mismos cuatro grupos que venimos empleando desde la Memoria de 1996: bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito. La razón de la existencia de esta última categoría de entidades quedó expuesta en la Memoria de 1997, a cuyo texto nos remitimos para no repetir idéntico argumento.

BANCOS

- Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, S.A.
- B.B.V. Privanza Banco, S.A.
- B.N.P. España, S.A.
- Banca Catalana, S.A.
- Banca Jover, S.A.
- Banca March, S.A.
- Banca Pueyo, S.A.
- Banco Atlántico, S.A.
- Banco Banif, Banqueros Personales, S.A.
- Banco Bilbao Vizcaya, S.A.
- Banco Central Hispanoamericano, S.A.
- Banco de Alicante, S.A.
- Banco de Andalucía, S.A.
- Banco de Asturias, S.A.
- Banco de Barcelona, S.A.
- Banco de Castilla, S.A.
- Banco de Crédito Balear, S.A.
- Banco de Crédito Local de España, S.A.
- Banco de Galicia, S.A.
- Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
- Banco de Murcia, S.A.
- Banco de Negocios Argentaria, S.A.
- Banco de Promoción de Negocios, S.A.
- Banco de Sabadell, S.A.
- Banco de Vasconia, S.A.
- Banco de Vitoria, S.A.
- Banco del Comercio, S.A.
- Banco Depositario BBV, S.A.
- Banco Directo, S.A.
- Banco Esfinge, S.A.

- Banco Español de Crédito, S.A.
- Banco Fimestic, S.A.
- Banco General, S.A.
- Banco Guipuzcoano, S.A.
- Banco Herrero, S.A.
- Banco Industrial de Bilbao, S.A.
- Banco Industrial de Cataluña, S.A.
- Banco Inversión, S.A.
- Banco Luso Español, S.A.
- Banco Mapfre, S.A.
- Banco Occidental, S.A.
- Banco Pastor, S.A.
- Banco Popular Español, S.A.
- Banco Popular Hipotecario, S.A.
- Banco Santander de Negocios, S.A.
- Banco Santander, S.A.
- Banco Simeón, S.A.
- Banco Urquijo, S.A.
- Banco Zaragozano, S.A.
- Bancofar, S.A.
- Bankinter, S.A.
- Banque Nationale de Paris, S. E.
- Banque P.S.A. Finance Holding, S.E.
- Barclays Bank, S.A.
- Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde (Cariplo), S.P.A., S.E.
- Citibank España, S.A.
- Citibank N.A., S.E.
- Crédit Lyonnais España, S.A.
- Crédit Lyonnais, S.E.
- Credito Italiano, S.E.
- Deutsche Bank S.A. Española
- Finanzia, Banco de Crédito, S.A.
- FCE Bank P.L.C., S.E.
- Open Bank, Grupo Santander, S.A.
- Sabadell Multibanca, S.A.
- Sindicato de Banqueros de Barcelona, S.A.
- Solbank, SBD, S.A.
- UBS, A.G., S.E.

TOTAL..... 68

CAJAS DE AHORROS

- Bilbao Bizkaia Kutxa
- Caixa d’Estalvis Comarcal de Manlleu
- Caixa d’Estalvis de Girona
- Caixa d’Estalvis de Manresa
- Caixa d’Estalvis de Sabadell
- Caixa d’Estalvis de Tarragona
- Caixa d’Estalvis de Terrassa
- Caixa d’Estalvis del Penedès
- Caixa d’Estalvis Laietana
- Caja de Ahorros de Asturias
- Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha
- Caja de Ahorros de Cataluña
- Caja de Ahorros de Galicia

Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón
 Caja de Ahorros de Murcia
 Caja de Ahorros de Navarra
 Caja de Ahorros de Salamanca y Soria
 Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante
 (BANCAJA)
 Caja de Ahorros de Vitoria y Álava
 Caja de Ahorros del Mediterráneo
 Caja de Ahorros Municipal de Burgos
 Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y
 Jerez
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza,
 Aragón y Rioja (IBERCAJA)
 Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
 Caja de Ahorros y Préstamos de Carlet
 Caja España de Inversiones
 Caja General de Ahorros de Canarias
 Caja General de Ahorros de Granada
 Caja Insular de Ahorros de Canarias
 Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz,
 Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)
 Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva
 y Sevilla
 Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz
 TOTAL 36

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Caixa de Credit dels Enginyers, S.C.C.
 Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, C.C.V.
 Caixa Rural de Balears, S.C.C.
 Caixa Rural Sant Fortunat, S.C.C.L.
 Caixa Rural de Turis, C.C.V.
 Caja Caminos, S.C.C.
 Caja de Arquitectos, S.C.C.
 Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.
 Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.
 Caja Grumeco, S.C.C.
 Caja Laboral Popular, C.C.
 Caja Popular-Caixa Popular, C.C.V.
 Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.
 Caja Rural Central, S.C.C.
 Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.
 Caja Rural Credicoop, S.C.C.
 Caja Rural de Albal, C.C.V.
 Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
 Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
 Caja Rural de Almería, S.C.C.
 Caja Rural de Altea, C.C.V.
 Caja Rural de Asturias, S.C.C.
 Caja Rural de Betxi, C.C.V.
 Caja Rural de Burgos, C.C.

Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.
 Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.
 Caja Rural de Cheste, S.C.C.
 Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.
 Caja Rural de Cuenca, S.C.C.
 Caja Rural de Extremadura, S.C.C.
 Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.
 Caja Rural de Gijón, C.C.
 Caja Rural de Guissona, S.C.C.
 Caja Rural de Huelva, S.C.C.
 Caja Rural de Huesca, S.C.C.
 Caja Rural de Jaén, S.C.C.
 Caja Rural de la Roda, S.C.L.C.A.
 Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena
 Caja Rural de Lugo, S.C.C.L.
 Caja Rural de Málaga, S.C.C.
 Caja Rural de Navarra, S.C.C.
 Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
 Caja Rural de Segovia, C.C.
 Caja Rural de Soria, S.C.C.
 Caja Rural de Teruel, S.C.C.
 Caja Rural de Toledo, S.C.C.
 Caja Rural de Torrent, C.C.V.
 Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.
 Caja Rural de Valencia, S.C.C.
 Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.
 Caja Rural de Villar, C.C.V.
 Caja Rural de Zamora, C.C.
 Caja Rural de Zaragoza, S.C.C.
 Caja Rural del Campo de Cariñena, S.C.C.L.
 Caja Rural del Duero, S.C.C.L.
 Caja Rural del Jalón, S.C.C.
 Caja Rural el Salvador de Vinarós, C.C.V.
 Caja Rural la Junquera de Chilches, C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.
 Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.
 Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza
 de Onda, S.C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso
 de Cabanes, C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
 Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
 Caja Rural San Antonio, de Benicasim, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Benicarló, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Castellón, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de les Coves
 de Vinroma, C.C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Vall de Uxó, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño
 Perdido, C.C.V.
 Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
 Caja Rural San José de Almazora, C.C.V.
 Caja Rural San José de Artana, C.C.V.
 Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.

Caja Rural San José de Nules, C.C.V.	
Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.	
Caja Rural San Juan Bautista de San Juan Moro, C.C.V.	
Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.	
Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.	
Caja Rural Vasca, S.C.C.L.	
TOTAL.....	82

**ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS
DE CREDITO**

Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.	
A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.	
Aroleasing, S.A., E.F.C.	
Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.	
Banesto Factoring, S.A., E.F.C.	
Bansabadell Factoring, S.A., E.F.C.	
Bansabadell Hipotecaria, S.A., E.F.C.	
Bansabadell Leasing, S.A., E.F.C.	
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.	
Bansander de Leasing, S.A., E.F.C.	
Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.	
BBV Factoring, S.A., E.F.C.	
BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.	
Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.	
Catalana de Factoring, S.A., E.F.C.	
Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.	
Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.	
Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.	
Crediduero, S.A., E.F.C.	
Descom., E.F.C., S.A.	
Edamleasing, E.F.C., S.A.	
Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.	
Euro Crédito, E.F.C., S.A.	
Fiat Financiera, E.F.C., S.A.	

Financiera Bancobao, S.A., E.F.C.	
Financiera Pryca, E.F.C., S.A.	
Finanzia Servicios Financieros, E.F.C., S.A.	
GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.	
Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.	
Hipotebansa, E.F.C., S.A.	
Hispamer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.	
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.	
IBM Financiación, E.F.C., S.A.	
International Factors Española, S.A., E.F.C.	
Lease Plan España, S.A., E.F.C.	
Lico Leasing, S.A., E.F.C.	
Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.	
Moneticia, S.A., E.F.C.	
Montjuich E.F., E.F.C., S.A.	
Multiahorro, E.F.C., S.A.	
Nacional Financiera, E.F.C., S.A.	
Nissan Financiación, S.A., E.F.C.	
Nissan Leasing, S.A., E.F.C.	
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.	
Renault Leasing de España, S.A., E.F.C.	
Sanpaolo Eivileasing, S.A., E.F.C.	
Santana Credit, E.F.C., S.A.	
Santander de Factoring, S.A., E.F.C.	
Santander de Leasing, S.A., E.F.C.	
Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.	
Transolver Finance, E.F.C., S.A.	
UFB Fin Factor, S.A., E.F.C.	
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.	
Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.	
Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.	
Volvo Car Finance España, E.F.C., S.A.	
Volvo Truck Finance España, E.F.C., S.A.	
Solbank Leasin, E.F.C., S.A.	

Total	58
-------------	----

CAPÍTULO III

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRUPO I

OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 556/97.

BANCO DE ALICANTE.— Reclamación n.º 2615/97.

CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 1344/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2764/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 39/98.

El Banco Bilbao Vizcaya (reclamación n.º 556/97), el Banco de Alicante (n.º 2615/97) y la Caja Rural de Toledo (n.º 1344/98) venían cobrando periódicamente a sus respectivos clientes unas comisiones de mantenimiento o de seguimiento de los préstamos que les habían concedido. Con relación a estas comisiones, el Servicio estima que no corresponden a un servicio real cuyo coste pueda ser repercutido al cliente, sino que el mantenimiento o el seguimiento del préstamo es una obligación de la entidad que cumple en interés propio, como acreedora de la operación. En suma, dado que no concurre en estos casos uno de los presupuestos básicos para el legítimo devengo de comisiones, como es que respondan a un servicio efectivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander (expediente n.º 2764/97) cobró al reclamante una comisión por emitir el certificado del débito pendiente de un préstamo hipotecario en el que se pretendía subrogar una tercera entidad, al amparo de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. El Servicio estimó que la emisión de ese certificado era una obligación del banco impuesta por la norma antes citada, por lo que en esas circunstancias no era procedente el cobro de comisión alguna. En efecto, no se estima correcto aplicar una comisión por certificar lo que es exigible

por la Ley, por lo que la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 39/98, el Banco Central Hispanoamericano decidió resolver anticipadamente el contrato de préstamo que había formalizado con el reclamante, con motivo del incumplimiento en que había incurrido el prestatario en el pago de las cuotas periódicas; en la liquidación del préstamo, el banco incluyó cierta cantidad en concepto de comisión por cancelación anticipada. El Servicio estimó que, como había sido el banco quien había decidido resolver el contrato, no concurría uno de los requisitos exigidos por la normativa bancaria para el cobro de comisiones a clientes, ya que en esta ocasión el «servicio» había sido impuesto al reclamante como consecuencia de la libre y legítima facultad ejercitada por la entidad; en definitiva, la cancelación anticipada del préstamo no había sido solicitada por el reclamante, por lo que cobrarle una comisión por ese concepto no se estimó procedente.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la tarifada

Entidades: CAJA RURAL DE SALAMANCA.— Reclamación n.º 2259/97.

BANCAJA.— Reclamación n.º 145/98.

El número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece lo siguiente:

«Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las entidades de crédito serán las que éstas fijan libremente.

No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas...».

En estos expedientes, las entidades aplicaron, o incluyeron en contrato, comisiones de cancelación anticipada de préstamos en cuantías superiores a las que resultaban de sus tarifas, lo que contravenía claramente la normativa que acabamos de enunciar. Por este motivo, las comisiones cobradas no se estimaron procedentes y la actuación de las entidades se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 730/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1365/98.

El artículo 3.º y la disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, establecen el porcentaje máximo que puede alcanzar la comisión por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés variable, a que se refiere al artículo 1.º del mismo texto legal, fijándolo en el 1 % del capital que se amortice por anticipado, incluso cuando contractualmente se hubiera establecido una cantidad superior. Pues bien, en los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas ignoraron el límite al que acabamos de referirnos, ya que aplicaron un porcentaje superior al recogido en la Ley. Por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés fijo, por importe superior al aconsejado por el Gobierno en su declaración de octubre de 1996

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2584/97.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 2816/97.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 79/98.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 916/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1375/98.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1293/98.

A diferencia de lo que acabamos de exponer en el epígrafe anterior para los préstamos hipotecarios a interés variable, en el supuesto de préstamos con garantía hipotecaria a interés fijo ninguna norma de disciplina bancaria, ni de otro ámbito, establece límites en el importe de la comisión por cancelación anticipada.

No obstante, existe una declaración del Gobierno, formulada en octubre de 1996, en la que, tras consultar

con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y con la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), considera muy positivo que las entidades de crédito reduzcan voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo fijo hasta un máximo del 2,5 % del capital pendiente de amortización cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés y siempre que el importe inicial del préstamo hubiera sido inferior a 40 millones de pesetas. Esta recomendación fue asumida por la AEB y la CECA, las cuales la trasladaron a todos sus asociados para aplicar voluntariamente esta limitación en las operaciones mencionadas.

En los expedientes relacionados en este epígrafe concurrían los supuestos de hecho a que se refiere la declaración del Gobierno, pero las entidades cobraron a sus clientes comisiones de cancelación anticipada en porcentajes superiores al 2,5 % que acabamos de mencionar. Por tanto, partiendo del hecho de que las entidades no habían esgrimido razones o argumentos que aconsejaran desoír en estos casos las indicaciones formuladas por órganos tan cualificados como el Ministerio de Economía y Hacienda y las respectivas asociaciones a que pertenecen (CECA y AEB), llevaron al Servicio a valorar desfavorablemente la actuación de las entidades reclamadas y a considerarla contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones no previstas contractualmente o por importe superior al recogido en contrato

Entidades: BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 445/98.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2784/98.

COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 2859/97 y n.º 1846/98.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 2839/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 821/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 752/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1536/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 569/98.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2309/97.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece lo siguiente:

«Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

...

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto...»

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, o unas u otros fueron superiores a los que figuraban en el contrato; cualquiera de estas actuaciones suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidos fueron los siguientes: comisión de apertura de un préstamo de importe superior al pactado en el contrato (expediente n.º 445/98); gastos bancarios repercutidos al cliente por la devolución de un recibo de préstamo no previstos en contrato (expediente n.º 2784/97); recargo de un determinado porcentaje calculado sobre el importe de los recibos devueltos de un préstamo (en concepto de gastos de retraso) que ni estaba recogido en el contrato ni incluido en el folleto de tarifas (expedientes n.º 2859/97 y n.º 1846/98); comisiones por impago de los recibos de un préstamo, no incluidas en el contrato (expediente n.º 2839/97); comisión de novación no prevista contractualmente (expediente n.º 821/98); comisión por modificación de condiciones contractuales (expediente n.º 752/98); comisión por subrogación de un préstamo hipotecario, no prevista en el contrato (expediente n.º 1536/98); comisión por reclamación de cuotas impagadas de un préstamo que si bien se mencionaba en el contrato, éste se remitía (en cuanto al importe) genéricamente a las tarifas de la entidad (expediente n.º 569/98); comisión de indisponibilidad que no figuraba en el contrato y que se cobraba sobre las cantidades pendientes de disponer de un préstamo (expediente n.º 2309/97).

En este último expediente, tampoco se consideró correcto que la entidad pretendiese justificar el cobro de la comisión de indisponibilidad, basándose en que no había percibido intereses sobre las cantidades no dispuestas, los cuales (entendía el banco) estaba facultado a cobrar con arreglo al contrato. El Servicio estimó, sin perjuicio de la interpretación contractual a que pudiera llegarse en otras instancias, que no cabía admitir esa posibilidad y, por tanto, en absoluto existía legitimación para cobrar esos hipotéticos intereses. En este punto, por tanto, también se alcanzó un pronunciamiento contrario a la actuación de la entidad.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

Entidades: BANCA MARCH.— Reclamación n.º 817/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 2017/97 y n.º 1528/98.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2062/97.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2737/97.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1882/98.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 950/98, n.º 2788/97, n.º 1711/98, n.º 1712/98, n.º 1719/98 y n.º 1312/98.

ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 2618/97.

COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 2859/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2304/97 y n.º 2502/97.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1972/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2324/97.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 895/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 420/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2399/97.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1420/97.

BANCO ESFINGE.— Reclamación n.º 1315/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2696/97.

En general, tres son los requisitos establecidos por la normativa para que el cobro de comisiones por parte de las entidades sea procedente: uno, de índole formal, consistente en que la comisión esté debidamente recogida en el folleto de tarifas de la entidad registrado en el Banco de España y, en su caso, en el documento contractual; los otros, de índole material, son que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados por las entidades y que tales servicios hayan sido solicitados o aceptados por el cliente. A este último requisito también se refiere el número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que establece que «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia de la normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (obteniendo incluso las tarifas aplicables) y que preste su consentimiento al cobro de la comisión o a la repercusión de los gastos. Pues bien, todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se devengarían o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para el cobro de las comisiones o la autorización para adeudar ciertos gastos en sus cuentas, incurriendo así en actuaciones que merecieron un pronunciamiento desfavorable. El Servicio no cuestiona en principio la

necesidad o habitualidad de los gastos que vamos a analizar, pero entiende que no han de ser repercutidos sin concurrir los requisitos que hemos expuesto.

Los concretos gastos o comisiones analizados en estos expedientes fueron los siguientes:

- Gastos de cancelación de hipotecas preexistentes a favor de otras entidades (expedientes n.º 817/98 y n.º 2017/97); gastos de inscripción registral de una hipoteca (n.º 2062/97); comisión por la gestión de la escritura de cancelación de hipoteca (n.º 2737/97); comisión por la cancelación notarial de unas hipotecas (n.º 1882/98); comisión por tramitar la inscripción de la escritura de cancelación (n.º 950/98) o de novación (n.º 2788/98).
- Seguros de amortización de préstamos (expedientes n.º 2618/97 y n.º 2859/97).
- Gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía para la concesión de un segundo préstamo por la entidad, que además ya había sido objeto de tasación al conceder el primero (n.º 2304/97); cobro de gastos de tasación de unos inmuebles sin el consentimiento del interesado (n.º 2502/97); gastos de tasación de un inmueble por una operación de subrogación al amparo de la Ley 2/1994, que no llegó a formalizarse (n.º 1972/98).
- Gastos de verificación registral del estado de una finca, solicitada para la concesión de un préstamo (n.º 2324/97).
- Comisión por la subrogación del deudor en el préstamo hipotecario (n.º 1711/98, n.º 1712/98 y n.º 1719/98).
- Comisión por la formalización de novaciones modificativas de préstamos hipotecarios (n.º 895/98 y n.º 420/98).
- Comisión de estudio de una operación de subrogación al amparo de la Ley 2/1994, que no llegó a formalizarse (n.º 2399/97).
- Deficiente información sobre el importe de los gastos que se devengarían en la subrogación de un préstamo (n.º 1420/97 y n.º 1528/98).
- Honorarios de una sociedad gestora de cobros, sin justificar debidamente la procedencia de los mismos (n.º 1315/98).
- Gastos de correo no pactados en el contrato (n.º 2696/97).
- Percepción de diversas cantidades en concepto de costas, sin acreditar a qué partidas pudieran corres-

ponder ni la obligación del cliente de soportarlas (n.º 1312/98).

Cobro extemporáneo de comisiones

Entidades: BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 179/98.

P.S.A. CREDIT ESPAÑA.— Reclamación n.º 225/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 554/98.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades reclamadas habían cobrado a sus clientes ciertas comisiones en las que concurrían los requisitos exigidos por la normativa disciplinaria para estimar que su devengo había sido correcto. No obstante, en todos ellos se dio una circunstancia que llevó al Servicio a apreciar que el cobro de tales comisiones no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias; en efecto, las comisiones no fueron cobradas por las entidades en el momento en que se devengaron, sino que transcurrieron plazos excesivos hasta que las exigieron, lo que llevó a la conclusión de que en estos casos habían resultado extemporáneas.

Enunciamos a continuación las concretas comisiones que fueron objeto de análisis en estos expedientes: el Banco Mapfre (expediente n.º 179/98) pretendía exigir una comisión de apertura de un crédito una vez que había sido cancelado; PSA Credit España (expediente n.º 225/98) reclamó a su cliente unas comisiones por la devolución de unos recibos del préstamo cuando el interesado solicitó la expedición de una carta formal de pago, pero no las había reclamado a su tiempo, esto es, cuando el prestatario abonó los vencimientos impagados; Hipotebansa (expediente n.º 554/98) adeudó unilateralmente y sin previo aviso una comisión por la modificación de las condiciones de un préstamo, con más de un año de retraso con respecto al momento en que, con arreglo al contrato, debió haberse cobrado.

Cobro de comisiones indebidas, por motivos diversos

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 2198/97 y n.º 851/98.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 283/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1919/97.

COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 1846/98.

En el expediente n.º 2198/97, el reclamante tenía concedido un crédito personal por el Banco Santander; antes de amortizarlo, solicitó otro, a fin de cancelar, con parte de éste, el capital pendiente del anterior. Pues bien, la entidad le cobró una comisión por la amortización anticipada del primer crédito y una comisión de apertura del segundo. Ambas comisiones estaban recogidas en los contratos y estaban debidamente tarifadas, por lo que formalmente la entidad estaba legitimada para cobrarlas. Sin embargo, considerando la

cuestión con arreglo a las buenas prácticas bancarias, el Servicio estimó que, como consecuencia de la relación de confianza que siempre debe presidir la operativa bancaria, la entidad debió haber informado a su cliente de los costes que iban a devengarse en la refinanciación de la deuda y ofrecerle otras alternativas más convenientes a sus intereses; en definitiva, el banco había aplicado una comisión por la prestación de un servicio de financiación que no tenía en cuenta la que el cliente ya tenía concedida.

En la otra reclamación contra el Banco Santander (n.º 851/98) el reclamante había solicitado la ampliación del préstamo hipotecario que tiempo atrás le había sido concedido. Pues bien, cuando formalizaron dicha ampliación, el banco cobró al interesado una comisión de apertura que calculó sobre el importe total resultante tras la ampliación. El Servicio estimó que en este caso la base de cálculo de la comisión debería ser sólo la parte correspondiente al importe ampliado, ya que ése era el nuevo riesgo que asumía la entidad; por este motivo, la actuación del banco no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Ibercaja (n.º 283/98) el reclamante se subrogó en el préstamo que la caja había concedido a una promotora, en la parte que correspondía al inmueble que había adquirido; por esta subrogación, la entidad le cobró una comisión. Analizado el contrato de préstamo, el Servicio pudo comprobar que esa comisión se excluía en caso de que el interesado obtuviera del correspondiente organismo público la financiación privilegiada, por lo que como era ése el caso en que se encontraba el reclamante, se estimó que el cobro de la comisión no había sido procedente.

El Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 1919/97) cobró al reclamante unos gastos de tasación y de verificación registral de un inmueble durante el estudio de una operación de subrogación de un préstamo (al amparo de la Ley 2/1994) que no llegó a formalizarse por decisión del banco. Analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que el motivo alegado por el banco para no subrogarse (adoptado dentro de sus libres decisiones de política de asunción de riesgos) concurría desde un primer momento o, al menos, no parecía que se hubiese puesto de manifiesto tras el informe de tasación o de la verificación registral, por lo que con un detenido estudio de la operación se habrían podido evitar tales gastos; ésta fue la razón por la que el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Similar a este último fue el pronunciamiento que alcanzó el Servicio en el expediente relativo a Cofidis Hispania (n.º 1846/98), ya que hizo incurrir al reclamante en unos gastos de tasación del inmueble ofreci-

do en garantía de un préstamo, que luego no concedió; sin embargo, el motivo alegado para no conceder la operación, la escasa capacidad económica del solicitante, era algo que podía haber advertido desde el primer momento.

INTERESES

Falta de comunicación al interesado de las variaciones en el tipo de interés (o demora en comunicarlas)

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 378/98.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 1160/98.

MADRID LEASING CORPORACIÓN.— Reclamación n.º 240/98.

BANSANDER DE LEASING.— Reclamación n.º 2677/97.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1059/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no notificaron a los prestatarios (o, al menos, no acreditaron que lo hubieran hecho) en la forma o con la antelación prevista en las escrituras, los nuevos tipos que resultaban de aplicación a sus préstamos u operaciones de leasing a interés variable, contraviniendo así los mecanismos de revisión pactados, que establecían la obligación de comunicar a los interesados los tipos aplicables en cada uno de los períodos sucesivos de interés. Por estos motivos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 2158/97 y n.º 2133/97.

HIPOTEBANSA.— Reclamaciones n.º 82/98 y n.º 1238/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 378/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 556/97.

BANCO URQUIJO Y UNICAJA.— Reclamación n.º 493/98.

BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 1799/98.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. Pues bien, en las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que tomaron por error tipos distintos o de fechas diferentes a los que habían estipulado. En consecuencia, por dichos motivos, el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de intereses indebidos

Entidades: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1588/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2651/97.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 105/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1591/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1199/98.

CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 2807/97.

BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 445/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2739/97 y n.º 790/97.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 542/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2688/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 556/97.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus respectivos clientes ciertos intereses en relación con diversas operaciones de préstamo, crédito o arrendamiento financiero, que el Servicio estimó indebidos. Los motivos concretos los exponemos a continuación:

Hispamer Servicios Financieros (reclamación n.º 1588/97) cobró intereses de demora de una cuota de una operación de arrendamiento financiero que el cliente no había atendido a su vencimiento; sin embargo, esos intereses los cobró tiempo después del pago de la cuota, lo que no se estimó correcto.

El Banco Central Hispanoamericano (reclamación n.º 2651/97) e Ibercaja (reclamación n.º 105/98) cobraron intereses de demora durante los días que mediaron entre el vencimiento de unas pólizas de crédito y la formalización de las nuevas, que habían sido solicitadas para la renovación de las que iban a vencer: en el primer caso, la demora en formalizar la nueva póliza era imputable a la entidad; en el segundo, la caja cobró simultáneamente esos intereses de demora y los ordinarios de la nueva póliza, ya que el nuevo crédito no lo aplicó inmediatamente a la cancelación del anterior.

El Banco Exterior de España (expediente n.º 1591/98) concedió un préstamo hipotecario al reclamante, para cancelar la póliza de crédito que no había pagado a su vencimiento. Sin embargo, la entidad demoró la aplicación de los fondos del préstamo durante cuatro meses, cobrando entre tanto intereses por ambas operaciones; además, ofreció razones por dicha demora que o bien no estaban suficientemente justificadas o bien no parecieron de entidad suficiente para explicar lo sucedido.

El Banco Fimestic (reclamación n.º 1199/98) aplicó intereses de demora por plazo de un año a los recibos impagados de una cuenta de crédito. Sin embargo, los

recibos impagados eran adeudados en la propia cuenta de crédito unos días después de su vencimiento.

La Caja Rural de Alicante (expediente n.º 2807/97) cobró al reclamante intereses y comisión de excedido en una póliza de crédito por el mero hecho de vencer y desde ese momento, a pesar de que el acreditado no había dispuesto por encima del límite concedido. El Servicio estimó que no podía admitirse la liquidación que había realizado la entidad, ya que realmente no se había producido el supuesto de hecho necesario para su aplicación, esto es, que el acreditado hubiese dispuesto por encima del límite del crédito.

El Banco Sanpaolo (expediente n.º 445/98) percibió por los excedidos del límite de una póliza de crédito, un tipo de interés que no estaba recogido en el contrato que habían suscrito los interesados.

En una de las reclamaciones relativas a Cajamadrid (n.º 2739/97) la entidad permitió a su cliente efectuar disposiciones de una cuenta de crédito por encima de un determinado porcentaje, que correspondía a la cuantía de unas certificaciones que tenía obligación de endosar o transmitir a la caja; en cualquier caso, no se había sobrepasado el límite de la póliza de crédito, por lo que no se estimó correcto que la caja cobrase intereses de excedido. En la otra reclamación contra Cajamadrid (n.º 790/97) la entidad fijó un número mínimo de días para liquidar unas remesas de efectos entregadas para descuento, sin tener en cuenta los días que realmente restaban para el vencimiento de los efectos, lo que originó el cobro de ciertos intereses en exceso, que lógicamente se estimaron indebidos.

La Caja de Ahorros de Cataluña (expediente n.º 542/98) utilizó hasta un determinado momento un sistema de amortización de un préstamo hipotecario desaconsejado por el Servicio de Reclamaciones; en efecto, calculaba la anualidad constante amortizativa del préstamo y luego dividía ese importe en doce partes, que cobraba mensualmente. Pues bien, aunque la entidad rectificó ese sistema a partir de un determinado momento, no devolvió los intereses indebidamente cobrados desde el inicio de la operación.

En el expediente n.º 2688/97, el reclamante canceló un préstamo hipotecario con cargo a otro nuevo, que fue concedido con la subvención de un determinado organismo público. Pues bien, al cancelar el primer préstamo, Caja Castilla-La Mancha tomó como fecha valor la de su constitución, lo que originó que se produjese en la cuenta del cliente un descubierto de tres meses, que se liquidó al tipo de los descubiertos. El Servicio estimó que la operación debía liquidarse al tipo del préstamo, por lo que la diferencia de intereses cobrada en exceso se estimó indebida.

El Banco Bilbao Vizcaya (reclamación n.º 556/97) incorporó al débito de un préstamo determinados importes, no justificados. Estas cantidades fueron extorcionadas al cliente mediante abono en cuenta, pero al permanecer formando parte del débito del préstamo sirvieron de base para devengar nuevos intereses, a todas luces indebidos.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 610/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 166/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 821/98, n.º 2427/97, n.º 2917/97, n.º 1192/98 y n.º 1311/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1909/97.

BANKINTER.— Reclamación n.º 965/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 82/98.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 2839/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2093/97.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 997/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2024/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2778/97.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 257/98.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2363/97.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 843/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2502/97.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 545/98.

PROMOTORA DE FINANCIACIÓN CATALANA.— Reclamación n.º 1668/98.

En los expedientes n.º 610/98 y n.º 166/98, los reclamantes habían efectuado reembolsos parciales anticipados de sus préstamos hipotecarios y planteaban su disconformidad con la forma de proceder de las entidades acreedoras al fijar el modo de realizar los pagos, a partir de ese momento, entre los muchos posibles: recálculo de cuotas (de amortización e intereses) en función del nuevo capital pendiente, manteniendo el plazo inicial; cuotas de igual importe a las primitivas con fijación de nuevo plazo de amortización; combinación de los dos sistemas anteriores; aplicar el importe del reembolso anticipado a las cuotas de amortización sucesivas, hasta donde alcanzase, pagando entre tanto únicamente intereses del débito pendiente; respetar las cuotas de amortización del cuadro de amortización originario, re-

calculando únicamente la cuantía de los intereses de cada período; ...

Si el documento contractual precisa el modo de proceder tras el reembolso parcial, habrá de actuarse del modo estipulado; en caso contrario, entiende el Servicio que las entidades habrán de acordar con sus clientes esa forma de proceder entre las diversas alternativas. Por el contrario, no cabe admitir que las entidades impongan unilateralmente su voluntad, sin informar a los clientes de la decisión adoptada, puesto que así vulneran los principios de buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones mercantiles que les unen.

En la reclamación n.º 821/98, Cajamadrid utilizó dos formas diferentes de calcular las cuotas de un préstamo tras dos bajadas del tipo de interés (se trataba de un préstamo a interés variable revisable periódicamente). En una ocasión, optó por mantener constante la parte del recibo correspondiente a la amortización de capital, según el cuadro de amortización originario, aplicando el nuevo tipo al capital pendiente en cada vencimiento, originando así recibos de importes desiguales entre sí; en otra ocasión, recalculó un nuevo cuadro de amortización con el nuevo tipo y cuotas constantes. Ambos métodos eran financieramente correctos, pero la unilateral decisión de la caja, que además generó confusión en su cliente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Caja Castilla-La Mancha (expediente n.º 1909/97) aprobó en un determinado momento el crédito que le solicitó el reclamante; además, redactó el documento contractual de la operación y lo remitió al fedatario público para su firma por los interesados. Tras la cumplimentación de este proceso, la caja rehusó firmar la póliza de crédito, sin invocar causa alguna que pudiera justificar este cambio de opinión. En definitiva, esta unilateral decisión no pudo estimarse ajustada a las buenas prácticas bancarias, en la medida en que supuso defraudar la razonable y fundada expectativa de crédito que había creado en su cliente.

Bankinter (reclamación n.º 965/98) realizó al reclamante una oferta vinculante para subrogarse en el préstamo que tenía con otra entidad. Sin embargo, cuando el interesado aceptó la oferta, el banco ignoró el compromiso que había adquirido y no formalizó la operación, para lo cual invocaba una supuesta falta de diligencia del propio banco al estudiar las características de la operación. Evidentemente, esta actuación de Bankinter no se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Hipotebansa (n.º 82/98), el reclamante entregó a la entidad cierta suma de dinero con el fin de reembolsar parcialmente y de modo anticipado el débito pendiente de su préstamo hipoteca-

rio. Recibido el efectivo, la entidad no realizó el reembolso hasta el vencimiento del siguiente recibo, sin reducir la parte correspondiente a los intereses devengados entre el día de la entrega y el del vencimiento del recibo. Esta práctica no fue aceptada por el Servicio y fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Huelva (expediente n.º 2839/97) aplicó la fecha valor correcta a unos cheques que ingresó el reclamante para rebajar la deuda que tenía por una serie de recibos impagados de un préstamo y los consiguientes intereses moratorios. Sin embargo, la entidad esperó unos días más para aplicar los cheques a la rebaja de la deuda, aduciendo la necesidad de una espera prudencial para conocer el buen fin de los cheques. Esta operativa no fue estimada correcta por el Servicio, en la medida en que suponía cobrar intereses por los días adicionales que transcurrieron desde la efectividad del ingreso al momento en que se aplicaron esos importes.

En el expediente n.º 2093/97, el reclamante había ingresado en su cuenta cierta cantidad de dinero, con el fin de cancelar los saldos impagados de dos préstamos que mantenía en el Banco Español de Crédito y, con el sobrante, efectuar reembolsos parciales anticipados en esos mismos préstamos, con arreglo a las instrucciones que cursaría más adelante. El banco aplicó las cantidades pertinentes a cancelar los saldos impagados y, el resto, en lugar de esperar las instrucciones del interesado, decidió aplicarlo proporcionalmente a cada uno de los préstamos, tomando así una unilateral decisión que fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cajamadrid (reclamación n.º 2427/97) subastó unas joyas pignoras por el reclamante, sin previo aviso, y, sorprendentemente, tras aprobar la renovación del préstamo en garantía del cual se había constituido la prenda. Tan sólo faltaba la formalización de la operación, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2917/97, Cajamadrid requirió a la reclamante el pago de un préstamo impagado de su ex marido, de quien estaba legalmente separada ya en el momento en que contrató dicha operación. La caja no aportó título alguno en virtud del cual pudiera considerar deudora a la reclamante, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otro de los expedientes relativos a Cajamadrid n.º 1192/98), la entidad cobró al reclamante determinadas cantidades de un préstamo (un recibo completo y los intereses de otro) correspondientes a fechas anteriores al momento en que se subrogó. En efecto, se trataba de un préstamo concedido a un promotor inmobiliario en el que se subrogó el reclamante en virtud del

contrato de compraventa, en la parte que gravaba el inmueble que había adquirido. Por tanto, el Servicio estimó que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que había facturado al reclamante unos importes de los que aún no era deudor.

También Cajamadrid (expediente n.º 1311/98) incurrió en otra actuación que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias. En efecto, comunicó al reclamante (prestatario de una operación a interés variable) un tipo de interés y la cuota resultante que cobraría en el siguiente período, siendo aquél inferior al que correspondía con arreglo al contrato, ya que desde varios períodos anteriores venía aplicando unilateral y voluntariamente una reducción del tipo. Pues bien, días antes del primer vencimiento de ese nuevo período, comunicó al reclamante, esta vez, el tipo y la cuota resultante conforme a lo pactado en el contrato, sin informarle ni justificarle su decisión de no hacer efectiva la reducción que venía aplicando hasta entonces. El Servicio estimó que constituía una actuación arbitraria que no era ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Caja España de Inversiones (reclamación n.º 997/98) tomó la decisión de cancelar anticipadamente el crédito que meses antes había concedido al reclamante, basando su decisión en el deterioro de la solvencia del acreditado. Hay que señalar que el Servicio no tiene competencias para inmiscuirse en la política de riesgos de las entidades, por lo que las decisiones adoptadas en ese marco no son enjuiciables por él. No obstante, se estimó que el procedimiento empleado por la caja en este caso no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias, por lo siguiente: de un lado, porque había defraudado las expectativas del cliente, que contaba con un tiempo adicional de financiación, sin haberle informado de su decisión hasta varios días después de materializarla; de otro, tampoco parecía oportuno que actuase de ese modo, porque la cuenta con cargo a la cual canceló el crédito tenía en ese momento saldo que duplicaba el débito pendiente.

El Banco Zaragozano (reclamación n.º 2024/98) decidió en un determinado momento resolver anticipadamente la póliza de crédito de la sociedad reclamante, amparándose en que el acreditado había incurrido en una de las causas de vencimiento anticipado previstas en el contrato. Sin embargo, el banco no acreditó la concurrencia real de la causa que invocaba, por lo que el Servicio entendió que había quebrantado las buenas prácticas bancarias; efectivamente, había resuelto unilateral y anticipadamente el contrato de crédito sin justificar la existencia de una causa legal o convencional que le legitimase para obrar de esa forma.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2778/97) adeudó en la cuenta del recla-

mante los recibos impagados de un préstamo que el interesado había suscrito con otra entidad de crédito, la cual fue absorbida por la caja en un determinado momento. Comprobados los hechos, el Servicio pudo constatar que en la fecha de los cargos la entidad ostentaba la consideración de acreedora a consecuencia de la absorción, habiendo además justificado adecuadamente la existencia de la deuda. No obstante, hubo un aspecto que no pudo estimarse ajustado a las buenas prácticas bancarias, en concreto, la forma en que la entidad cobró la deuda a su cliente. En efecto, no sólo realizó el cargo en la cuenta sin previo aviso, sino que tampoco informó debidamente al interesado de las razones de su proceder.

El Banco Popular Español (expediente n.º 257/98) adeudó, sin previo aviso en la cuenta de su cliente, el importe de cierta suma producto del impago de un crédito. En este caso, la irregularidad residía en que el adeudo no respetaba el convenio de pagos que meses antes habían pactado ambas partes, por el que el reclamante había ya satisfecho dos terceras partes de lo exigido.

En la reclamación n.º 2363/97, el reclamante entregó al Banco Gallego un cheque para cancelar anticipadamente un préstamo hipotecario. El banco ingresó el cheque en la cuenta del cliente, dándole fecha valor de dos días hábiles siguientes a la entrega (como es sabido, es correcta esta valoración). No obstante, realizó la cancelación del préstamo con valor del mismo día de la entrega del cheque, lo que ocasionó un descubierto por valoración en la cuenta del interesado que liquidó al tipo previsto para estas situaciones. El Servicio entendió que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que una actuación acorde con éstas hubiera sido hacer coincidir la fecha de cancelación con la de la valoración del cheque, sin provocar el descubierto y los costes innecesarios que este modo de actuar supuso.

La Caja de Salamanca y Soria (expediente n.º 843/98) adeudó en la cuenta del reclamante el recibo de un préstamo concedido por otra entidad, remitiendo al interesado el documento acreditativo del pago. Dos días después, procedió a retroceder este cargo para dejar la cuenta con fondos suficientes para atender un recibo de otro préstamo que había concedido la propia Caja de Salamanca y Soria. Esta decisión, valiéndose de su situación de prevalencia, llevó al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Exterior de España (reclamación n.º 2502/97) adeudó en descubierto en la cuenta de la sociedad reclamante el importe de una deuda procedente de una financiación de importaciones, con el con-

siguiente devengo de intereses y comisiones de descubierto. Según los términos pactados, la entidad estaba facultada para requerir el pago en ese momento, pero no para crear un descubierto en la cuenta. Por tanto, esta decisión de la entidad se estimó que no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Herrero (expediente n.º 545/98), tras la cancelación de la cuenta de crédito que tenía con el reclamante, procedió a modificarla pasando a aplicarle las condiciones de las cuentas corrientes; esto es, comenzó a realizar liquidaciones de intereses y de comisiones sin conocimiento ni consentimiento del reclamante y sin formalizar el documento contractual propio de un depósito a la vista. Pues bien, esta unilateral actuación se consideró contraria a los principios de buena fe y mutua confianza que requieren las buenas prácticas bancarias.

Promotora de Financiación Catalana (n.º 1668/98) no justificó convenientemente que hubiese entregado al reclamante la suma total del préstamo que habían formalizado, ya que no quedó acreditado que hubiese recibido una parte. Por otro lado, cuando el reclamante solicitó cuál era el débito pendiente de su préstamo para cancelar la operación, la entidad no facilitó una información clara y transparente, todo lo cual fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2516/97, n.º 1060/98, n.º 679/98, n.º 1839/97 y n.º 2893/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 839/98, n.º 376/98 y n.º 2696/97.

UNICAJA.— Reclamaciones n.º 1920/97 y n.º 426/98.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2532/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— Reclamación n.º 2526/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2392/97.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2589/97.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 2594/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 910/98 y n.º 2199/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 513/98.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar en numerosas ocasiones que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronun-

ciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: requerimientos de pago de una deuda como si estuviera en situación de mora (aunque realmente estaba al corriente de pago) y certificación a efectos de subrogación haciendo constar esa inexistente situación de mora (reclamación n.º 2516/97); falta de adeudo de varios vencimientos de un préstamo en sus respectivas fechas, girándolos posteriormente con intereses de demora, y cobro de una comisión por cancelación superior a la pactada (n.º 1060/98); repetidas deficiencias de control de un préstamo por parte de la entidad, que llevaron a la necesidad de tener que pactar con el prestatario un nuevo plan de pagos, en cuyo seguimiento la entidad cometió nuevos errores (679/98); aplicación de los ingresos realizados por el reclamante para atender diversos préstamos de modo diferente al ordenado, lo que produjo impagos en unos y sobrantes en otros (n.º 1839/97); errores diversos en la gestión de un préstamo hipotecario, tales como no pasar los recibos al cobro, cargar intereses de demora indebidos, no formalizar en plazo una escritura de novación e inclusión en un registro de impagados (n.º 2893/97); deficiencias de control sobre unos préstamos que originaron situaciones de morosidad inexistentes (n.º 839/98); ingresos destinados a atender un préstamo en mora para paralizar el procedimiento judicial iniciado para el cobro, que fueron abonados en la cuenta de un tercero (n.º 376/98); errores informáticos no corregidos que impedían el cargo en cuenta de las cuotas mensuales de un préstamo (n.º 1920/97); cobro de intereses indebidos por parte de la entidad y posterior rectificación también incorrecta (n.º 426/98 y n.º 2532/97), o incluso falta de rectificación (n.º 2696/97); error al regularizar las liquidaciones de varios préstamos, para adecuarlas a los nuevos tipos de interés que pactaron la entidad y el cliente (n.º 2526/97); en el expediente n.º 2392/97 concurrió también este último motivo que acabamos de exponer y, además, la entidad no restituyó el importe de la provisión de fondos constituida para atender los gastos de inscripción de una escritura de novación, que fue rechazada por el Registro por errores imputables al banco; aplicación de tipos incorrectos durante sucesivos períodos de revisión, siendo incorrecto también el abono de rectificación (n.º 2589/97); error al calcular la provisión necesaria para cubrir la fluctuación del cambio de divisas en la cancelación de un préstamo en euros, que no se llegó a rectificar (n.º 2594/97); inclusión

en la escritura de préstamo de unas fechas de revisión incorrectas (n.º 910/98); divergencia entre las condiciones pactadas verbalmente y las que figuraban en la escritura, lo que fue reconocido por la entidad pero no rectificó (n.º 2199/97); cobro de cuotas de importe diferente a las que resultaban conforme a las condiciones pactadas y cargo de la comisión de apertura en la cuenta de préstamo en lugar de adeudarla en la cuenta corriente (n.º 513/98).

Repercusión de errores a los reclamantes

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 238/98 y n.º 1498/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1480/98.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 947/98 y n.º 99/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 925/97.

En el expediente n.º 238/98, el reclamante solicitó al Banco Hipotecario la liquidación para cancelar totalmente su préstamo hipotecario, que fue oportunamente satisfecha por el interesado. Tiempo después, el banco comprobó que había abonado indebidamente en el préstamo una determinada cantidad, de tal modo que una vez advertido el error, tomó la decisión de anular la amortización total, sustituyéndola por una amortización parcial y dejando subsistente en el préstamo una determinada deuda pendiente. El Servicio estimó que esta actuación de la entidad no podía estimarse ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que no cabía admitir que un error exclusivamente imputable a la entidad fuese repercutido en perjuicio del cliente; en lugar de ello, debió haberse limitado a la simple reclamación del abono indebido, respetando la cancelación del préstamo, tal y como había sido ordenada por el cliente.

En el expediente n.º 1498/98, el reclamante había entregado a la Caja de Ahorros de Extremadura un cheque bancario por la cantidad que le indicó la entidad, con el fin de cancelar totalmente un préstamo hipotecario; tras recibir el pago, la caja otorgó la escritura de carta de pago y de cancelación de hipoteca. Meses después, la caja cargó en la cuenta del reclamante un determinado importe, pues, al parecer, había calculado erróneamente el débito pendiente del préstamo. El Servicio entendió que esta actuación evidenciaba una falta de diligencia y de rigor profesional, que, como tal, constituía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias; además, resultaba inadmisibles que la caja hubiese repercutido al cliente las consecuencias de su propio error.

En la reclamación n.º 947/98, Caja Postal también indicó a su cliente la cantidad que debía ingresar para cancelar un préstamo; tiempo después, el cliente se vio

sorprendido por el anuncio de una deuda de un determinado importe, puesto que por error la entidad le había comunicado al tiempo de la cancelación un débito inferior al real. Además, la entidad no ofreció al cliente las explicaciones necesarias ni propuso soluciones que no perjudicasen al reclamante, ya que el origen del problema se encontraba exclusivamente en un fallo de la entidad; todas estas circunstancias llevaron al Servicio a apreciar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Caja Postal (expediente n.º 99/98) adeudó, sin previo aviso, en la cuenta del reclamante los intereses de un préstamo pagados de menos, como consecuencia de un error imputable exclusivamente a la entidad. La rectificación de un error no supone en principio un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias, pero la entidad, al menos, debió ponerse en contacto con su cliente a fin de llegar a un entendimiento sobre el modo de subsanarlo. Al no hacerlo así, procediendo sin más a cargarlo en cuenta, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 925/97, el Banco Bilbao Vizcaya no revisó por error el préstamo a interés variable del reclamante, durante una serie de períodos; además, tuvo conocimiento de la incidencia cuando se lo comunicó su cliente, ya que la entidad no lo había detectado. En ese momento, el banco recalculó los intereses del préstamo, pero la rectificación que realizó no fue correcta y, además, entre los diferentes sistemas posibles para cuantificarla, utilizó uno que perjudicaba claramente los intereses del cliente. En definitiva, no cabía admitir que fuera el cliente quien sufriera las consecuencias perjudiciales del error de la entidad, por lo que el Servicio apreció en la actuación del banco una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Hipotecario (expediente n.º 1498/98), también por error, no realizó las revisiones del tipo de interés del préstamo hipotecario del reclamante y, al detectar esta incorrección, procedió a reliquidar las cuotas, adeudando en la cuenta del prestatario la cantidad resultante a favor de la entidad. Evidentemente, la conclusión del Servicio fue idéntica a la que acabamos de exponer en el expediente relativo al Banco Bilbao Vizcaya.

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamaciones n.º 810/98 y n.º 861/98.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 559/98.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 2470/97.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1226/98, n.º 438/98, n.º 147/98 y n.º 1021/98.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1766/98.

UNICAJA.— Reclamación n.º 2096/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2315/97.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2104/97 y n.º 2274/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1906/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relativas a los préstamos que les habían concedido. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio apreciase que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento en cada uno de los expedientes fueron las siguientes: demora en tramitar la cancelación registral de cargas que gravaban los inmuebles de los reclamantes (expedientes n.º 810/98, n.º 559/98, n.º 2470/97 y n.º 1226/98); demora en hacer efectiva la subrogación del deudor en un préstamo hipotecario (n.º 1021/98); demora en tramitar la solicitud del cliente de revisar las condiciones de su préstamo (expediente n.º 438/98); retraso en la inscripción registral de una escritura de novación (n.º 1766/98); demora en liquidar las provisiones de fondos constituidas para cancelar registralmente una hipoteca (expediente n.º 147/98) o para tramitar una escritura de novación de un préstamo (expediente n.º 336/98); solicitud de cancelación de unos préstamos formulada por el prestatario, quien también requirió la condonación de las comisiones de cancelación, sin que la entidad accediese a esta última petición, todo lo cual derivó, al no contactar la caja con su cliente para comunicar su decisión, en que los fondos ingresados para la cancelación quedaran sin aplicarse a la finalidad para la que habían sido ingresados (expediente n.º 2096/97); formalización de un préstamo como de interés libre, cuando lo solicitado y concedido había sido un préstamo subvencionado, de lo que derivaron numerosos gastos y perjuicios (expediente n.º 2315/97); solicitud del cambio de la divisa de un préstamo, conforme al procedimiento y dentro del plazo estipulado en el contrato, que no fue debidamente atendida por la entidad (expedientes n.º 2104/97 y n.º 2274/97); concesión de un préstamo a un menor de edad, sin concurrir el consentimiento de sus padres o tutores (n.º 1906/98); retraso en formalizar un préstamo y en permitir su disposición, lo que supuso que se devengara un mayor importe por intereses en el préstamo puente (reclamación n.º 861/98).

Falta de diligencia en el seguimiento de créditos frente a clientes

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA.**— Reclamación n.º 2109/97.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1937/98, n.º 1948/98, n.º 1958/98, n.º 1959/98, n.º 1960/98 y n.º 1592/98.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1612/98.

En estos casos, las entidades no emplearon la diligencia necesaria en el seguimiento de los préstamos concedidos a sus clientes, ya que no ejercitaron las facultades de recobro de ciertas cantidades que al parecer se encontraban pendientes de pago. Evidentemente, la falta de requerimientos de pago o de emisión de los recibos durante varios años o meses se estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Extravío de documento contractual

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 895/98.

En este caso, el reclamante discrepaba con la exigencia de la entidad de suscribir en documento público la novación de un préstamo hipotecario efectuada un año antes. El Servicio entendió que esta exigencia no se podía considerar *a priori* contraria a las buenas prácticas bancarias, puesto que la había establecido desde el primer momento, pero sí el hecho de que hubiera extraviado el documento privado de novación presumiblemente suscrito por ambas partes, en el que se recogían todas las condiciones de la novación.

Defectos de información en el documento contractual

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1047/98 y n.º 851/98.

FINANCIERA OVIEDO.— Reclamación n.º 1451/98.

UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARIA E INMOBILIARIA.— Reclamación n.º 1575/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 715/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2050/97.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 167/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 227/98.

BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 1799/98.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1059/98.

En las reclamaciones referenciadas en este epígrafe, las entidades incurrieron en diversos defectos y omisiones al confeccionar los documentos contractuales de las respectivas operaciones de préstamo, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes: escritura de ampliación de un préstamo con diferentes

inexactitudes, ya que la cuantía del capital pendiente y de las cuotas de amortización consignadas en el contrato eran erróneas, así como la afirmación de que el tipo de interés utilizado como referencia era uno de los que tendría carácter de oficial según la normativa (expediente n.º 851/98); el contrato de préstamo formalizado omite diversos datos esenciales, tales como la TAE, el importe y las fechas de vencimiento de las cuotas de amortización, y las comisiones de apertura y cancelación aplicables a la operación (expediente n.º 1047/98); el contrato no incluye el tipo nominal aplicable (expediente n.º 1451/98) o la TAE (expediente n.º 1575/98); la TAE expresada en un contrato de novación no era correcta, pues no tomaba en consideración la comisión satisfecha por la novación (expediente n.º 715/98); las escrituras de concesión de un préstamo y novación posterior no hacían referencia a la forma de calcular los intereses y la TAE (expediente n.º 2050/97); escritura de préstamo que no indica el importe de la primera cuota (expediente n.º 167/98); el contrato formalizado no advierte de forma concluyente acerca del carácter fijo del tipo de interés del préstamo, induciendo a error al reclamante sobre tan fundamental extremo (expediente n.º 227/98); la escritura de novación no indica la cuantía de las cuotas a pagar (expediente n.º 1799/98); el contrato de arrendamiento financiero no incluye de forma inequívoca el margen a aplicar en las revisiones del tipo de interés, ni el procedimiento de variación de las mismas, ni los derechos del cliente cuando se produzca tal variación (expediente n.º 1059/98).

Información deficiente o errónea y falta de entrega de los documentos de liquidación de operaciones

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2020/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1234/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2428/97, n.º 821/98 y n.º 1157/98.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2784/97.

CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 1344/98.

UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARIA E INMOBILIARIA.— Reclamación n.º 1575/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1199/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2478/97.

BANKINTER.— Reclamación n.º 500/98.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2193/98.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con in-

dicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».

En los expedientes de este epígrafe, las entidades, o bien no entregaron a sus clientes los documentos de liquidación de las operaciones de préstamo que habían concertado (reclamaciones n.º 2020/97, n.º 1234/98 y n.º 2428/97), o bien los documentos de liquidación facilitados no contenían todos los datos que exige la normativa (reclamaciones n.º 821/98, n.º 2784/97, n.º 1344/98, n.º 1575/98 y n.º 1199/98), o bien los datos incluidos eran erróneos (reclamaciones n.º 1157/98, n.º 2478/97, n.º 500/98 y n.º 2193/98). Estos quebrantamientos de la legislación bancaria merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 313/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 378/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2714/97, n.º 1200/98 y n.º 861/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2475/97 y n.º 555/98.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1966/98.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 1358/98 y n.º 1385/98.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— Reclamación n.º 50/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2904/97.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 2874/97.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 538/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 149/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamaciones n.º 150/98 y n.º 2126/97.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 855/98, n.º 1166/98 y n.º 2298/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— Reclamación n.º 2526/97.

CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 511/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1460/98.

UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARA E INMOBILIARIA.— Reclamación n.º 1401/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1264/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto o incompleto, sobre diversos aspectos relacionados con los préstamos de los que eran titulares; en suma, el Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de información a la

clientela en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: falta de información sobre el estado de las deudas de los reclamantes, incluso tras varios requerimientos de éstos (reclamaciones n.º 313/98, n.º 378/98, n.º 2714/97 y n.º 1200/98); falta de justificación de la procedencia y origen de las deudas que reclamaban las entidades (reclamaciones n.º 2475/97 y n.º 555/98); demora en comunicar a los fiadores de una póliza de crédito que no había sido satisfecha por el acreditado y falta de información sobre el saldo que arrojaba la liquidación (expediente n.º 1966/98); información errónea sobre el capital pendiente tras una cancelación parcial anticipada y sobre las cuotas resultantes, y falta de información acerca de que la cancelación parcial anticipada aplicada a la reducción del número de cuotas, podría suponer la pérdida de las subvenciones y subsidiaciones recibidas (reclamación n.º 1358/98); falta de entrega del cuadro de amortización de un préstamo y no inclusión en los recibos de información relativa a los intereses subvencionados (reclamación n.º 50/98); no se documenta convenientemente la provisión de fondos constituida para atender los gastos de unas escrituras de compraventa y de préstamo hipotecario (reclamación n.º 2904/97); falta de entrega al solicitante de un préstamo del folleto informativo a que se refiere la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (reclamación n.º 149/98); falta de entrega de la oferta vinculante a que se refiere esa misma Orden, en una subrogación que fue acompañada de modificaciones importantes en el préstamo, y falta de comunicación sobre la identidad de los profesionales encargados de realizar la tasación del inmueble (reclamación n.º 150/98); entrega del proyecto de escritura de préstamo en lugar de oferta vinculante, pero que no había ido acompañada de un escrito firmado por un representante de la entidad (reclamación n.º 2874/97); la oferta vinculante no informa de los intereses que se devengarían hasta el inicio del período de amortización (reclamación n.º 538/98) o del derecho del prestatario a revisar la escritura de préstamo en la notaría durante tres días hábiles (reclamación n.º 855/98); falta de entrega de la certificación de los tipos de referencia considerados para la revisión de un préstamo (reclamación n.º 2126/97); la información facilitada al cliente le generó unas expectativas sobre la concesión de un préstamo que no se ajustaban a la realidad (reclamación n.º 1166/98); la entidad no informó desde un primer momento al reclamante de la imposibilidad de realizar un reembolso parcial anticipado en un préstamo que había sido cedido a un fondo de titulización hipotecaria (reclamación n.º 2298/97); falta de entrega de documentación y aclaraciones sobre unos seguros ligados a un préstamo (reclamación n.º 2526/97); falta de entrega del informe de tasación

elaborado como consecuencia de la solicitud de un préstamo que no llegó a formalizarse (expediente n.º 1385/98) o de la subrogación de un préstamo que tampoco llegó a formalizarse (reclamación n.º 511/98); la entidad no advirtió al reclamante que las condiciones especiales ofertadas al colectivo al que pertenecía ya no estaban vigentes (reclamación n.º 1460/98); falta de información acerca de que la reducción voluntaria del tipo aplicada por la entidad tendría una duración limitada (expediente n.º 1401/98); la entidad no contesta el requerimiento de su cliente, quien solicitaba información sobre las operaciones de activo de las que pudiera ser titular (reclamación n.º 1264/98); falta de formalización del documento contractual relativo a un préstamo puente y no conservación de la documentación correspondiente a la concesión de un préstamo hipotecario (reclamación n.º 861/98).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 2458/97, n.º 970/98 y n.º 2092/97.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 372/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2924/97.

BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 434/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2685/97, n.º 2696/97 y n.º 992/98.

HIPOTECAIXA.— Reclamación n.º 2671/97.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2049/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 148/98, n.º 2801/97, n.º 2772/97 y n.º 1389/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1333/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1083/98.

Recogemos en este epígrafe aquellos supuestos en los que se suscitan controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debe ser el tipo de interés a aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radica en el hecho de haberse utilizado en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron en claro desuso o devinieron inaplicables. Se trataba de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos realizaba una normativa no actualizada.

Pues bien, el criterio que sobre este punto mantiene el Banco de España, cuando se han formulado consultas por parte de entidades y asociaciones del sector o

en la resolución de los expedientes competencia del propio Servicio de Reclamaciones, es el de entender que la situación surgida debe ser resuelta en cada caso mediante la adopción de un nuevo acuerdo entre los contratantes, a fin de sustituir la referencia que resulta inaplicable. Es exigible a la entidad prestamista una indudable intención negociadora, poniendo de manifiesto ante el cliente la situación creada e invitarle a superarla mediante su sustitución por un nuevo acuerdo.

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que la entidad ignora estas recomendaciones, y procede unilateralmente a la revisión del tipo de interés, aplicando otras referencias distintas a las pactadas; o bien a dejarlo fijo, en contra de la variabilidad consensuada, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería el Servicio de Reclamaciones, sino los tribunales de justicia, los competentes para decidir al respecto.

Préstamos a interés variable referenciados a tipos obsoletos

Entidades: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1059/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 1539/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 351/98.

A diferencia de los expedientes del epígrafe anterior, en que las cláusulas de variación quedaron inaplicables de forma sobrevenida por cambios normativos posteriores a la formalización de los préstamos, en las reclamaciones referenciadas en este epígrafe las cláusulas contractuales utilizadas ya eran obsoletas al tiempo de celebración de los contratos. En efecto, se trataba de referencias a tipos preferenciales definidos con arreglo a normativa anterior (reclamación n.º 1059/98); a tipos publicados por entidades del grupo de la prestamista (reclamación n.º 1539/98); o a las alteraciones que pudiera sufrir el interés básico del Banco de España (reclamación n.º 351/98), dándose la circunstancia de que en la fecha de formalización del contrato (año 1994) este tipo llevaba muchos años inalterado, lo que de por sí lo hacía inoperante como tal referencia (desde la Orden Ministerial de 23 de julio de 1977 no había sufrido modificación).

Sin perjuicio de que, dentro de la libertad de contratación existente, las entidades pueden pactar con sus clientes las condiciones que estimen pertinentes, el Servicio consideró que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias que esas condiciones se fijasen en función de normas o tipos obsoletos, pues con esa forma de

proceder se vulneraba la claridad y transparencia propia de la operativa bancaria.

Inclusión en el contrato de una cláusula que comporta un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes

Entidad: BANCO POPULAR HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 696/98.

El Banco Popular Hipotecario incluyó en el contrato de préstamo una cláusula en virtud de la cual las revisiones a la baja del tipo de interés deberían instarse por el prestatario, de modo que si éste no comunicaba a la entidad su deseo de que fuese revisado, se mantendría en el porcentaje del período anterior. Así sucedió en este caso, ya que el cliente no ejercitó esa facultad, lo que supuso que el banco dejase invariable el tipo del préstamo durante una serie de años. El Servicio estimó que la inclusión en el contrato de una cláusula de estas características comportaba una situación de desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio claro del prestatario, quien por desconocimiento o por cualquier otra causa, podía dejar de ejercitar esta previsión del contrato. En definitiva, esta situación producía un abuso de posición dominante, impropia de las buenas prácticas bancarias, a las que la entidad, en opinión del Servicio, no se había ajustado en este caso.

Cláusulas contractuales oscuras o confusas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2201/97.

PRAGA DE HIPOTECAS Y CRÉDITOS.— Reclamación n.º 702/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1101/98.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2206/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 977/98 y n.º 2863/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 395/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2738/97.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes recogían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban confusos u oscuros. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de las cláusulas analizadas era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: la cláusula de revisión del préstamo no permitía deducir de forma precisa e inequívoca el tipo de interés concreto al que se referenciaba la operación (expedientes n.º 2201/97 y n.º 702/98); cláusula del préstamo que regulaba el tipo de interés a aplicar en el caso de que el prestatario perdiese la condición de empleado de la entidad de crédito (expediente n.º 1101/98); operación referenciada a un tipo MIBOR que no era tal, sino que era uno distinto libremente confeccionado por la entidad, además de insistir en la aplicación de la cláusula, conociendo que el Servicio de Reclamaciones la desaconsejaba por ser poco transparente (expediente n.º 2206/97); inclusión en la novación de un contrato de una cláusula en la que se admitía la posibilidad de un «período de carencia técnica» que según alegó la propia entidad no era aplicable en ese supuesto, creando la consiguiente confusión en el prestatario (expediente n.º 977/98); errores en la escritura de préstamo, al consignar una cuota de amortización de importe inferior al que correspondería en función de las variables de capital, plazo de amortización y tipo de interés (expedientes n.º 2863/97, n.º 395/98 y n.º 2738/97).

SUBROGACIONES Y NOVACIONES. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Aplicación de las normas de valoración del anexo IV de la Circular n.º 8/1990 a los medios de pago utilizados en la subrogación o cobro de intereses indebidos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2444/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2392/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 12/98 y n.º 1430/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA y BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2282/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA y BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2562/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1767/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 1444/98.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 1594/98.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en unos casos, las entidades primitivamente acreedoras, al

recibir esos importes, o las entidades subrogadas, al calcular las cantidades a enviar, aplicaron a los medios de pago utilizados las fechas de valoración recogidas en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, y, en otros, el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

En estos supuestos, el Servicio estima que estas operaciones de subrogación no se encuentran sujetas a los límites de valoración establecidos en la Circular, puesto que los acreedores primitivos deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes. Además, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/1994, la subrogación del nuevo acreedor hipotecario y la consiguiente extinción del vínculo con el acreedor primitivo, tiene plena eficacia a partir del otorgamiento de la escritura pública de subrogación y simultáneo pago o consignación de lo debido al prestamista inicial, momento a partir del cual será el nuevo acreedor quien liquide las cantidades pertinentes. Sostener la posición contraria, conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días (por ambas entidades) cuando en todo momento existe una única entidad acreedora.

El Banco Guipuzcoano (expediente n.º 1594/98) no solo percibió intereses por esos días, sino que también adeudó al reclamante una comisión por la gestión de cobro del cheque que recibió de la nueva entidad. Pues bien, la persona designada para el cobro era el propio banco, por lo que era evidente que no había prestado ningún servicio de compensación al cliente, sino que la gestión la había realizado en su propio favor. Por ello, esta actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones y novaciones

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 541/98 y n.º 1986/98.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2188/97.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 897/98.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2271/97, n.º 475/98 y n.º 2872/97.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2521/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1120/98 y n.º 857/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 13/98.

DEUTSCHE BANK y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1729/97.

En este epígrafe recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, relacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

Cajamadrid (expediente n.º 541/98) entregó al reclamante un justificante de pago de los honorarios de la gestoría que intervino en la tramitación de una escritura de novación, sin que realmente se hubiese abonado; este error al documentar la operación se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1986/98, Cajamadrid decidió ejercitar su derecho a enervar la subrogación de una tercera entidad en el préstamo que había concedido al reclamante. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que la oferta que realizó esa tercera entidad contenía un error en el cálculo de la TAE, de tal modo que la TAE real de las condiciones ofertadas era incluso inferior a la que se indicaba en la oferta vinculante. Pues bien, para enervar la subrogación, Cajamadrid igualó la TAE que constaba incorrectamente en el documento de la oferta, pero no la real, aprovechándose así del error de cálculo cometido por la otra entidad. El Servicio estimó que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que había confundido a su cliente indicándole que las condiciones que le había ofrecido eran iguales a las que tenía de la otra entidad, ocasionándole así un claro perjuicio, al evitar que la subrogación o novación se formalizase en las mejores condiciones posibles.

La Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 2188/97), al subrogarse en un préstamo concedido por otra entidad, ordenó una transferencia a la cuenta del prestatario, solicitando que con cargo a la misma cancelase la operación. Esta actuación no se estimó correcta, ya que la entidad subrogada debe abonar el débito pendiente directamente a la entidad acreedora en el mismo momento de la subrogación, como requisito necesario para que la subrogación surta efectos, pero no debe hacerlo por mediación del deudor hipotecario, ya que esto supondría que durante cierto tiempo éste sería deudor de ambas entidades a la vez.

Caja Postal (reclamación n.º 897/98) enervó la oferta realizada por otra entidad, para subrogarse en el préstamo que había concedido a un cliente. Para ello, igualó la oferta de la otra entidad, pero no aplicó el nuevo tipo hasta transcurridos dos meses desde la firma de la escritura. Así se estipulaba en el documento de novación que firmaron los interesados, pero desde la óptica de las buenas prácticas bancarias el Servicio estimó que la contraoferta para enervar debía ser competitiva,

puesto que en caso contrario se crearían unas expectativas que después podrían verse frustradas; en suma, se estimó que esta actuación de la entidad no había sido ajustada a los principios de diligencia, buena fe y transparencia.

En el expediente n.º 475/98, el Banco Hipotecario también manifestó a su cliente que enervaría la oferta de subrogación de otra entidad, pero después no ofreció unas condiciones económicas competitivas en consonancia con la oferta; además, tampoco actuó con diligencia a la hora de liquidar la provisión de fondos constituida para atender los gastos de la novación, ya que demoró varios años la rendición de cuentas.

El Banco Hipotecario (expediente n.º 2271/97) realizó a su cliente una oferta para novar el préstamo que habían formalizado tiempo atrás, pero unilateralmente decidió no respetar dicha oferta y no modificar las condiciones del préstamo hipotecario.

En otro caso (expediente n.º 2872/97), el reclamante mantenía un préstamo hipotecario en el Banco Hipotecario. En un determinado momento, una tercera entidad se dirigió al banco en solicitud de la certificación del débito pendiente, a fin de subrogarse en dicho préstamo. En respuesta a esta solicitud, el Banco Hipotecario remitió la certificación solicitada, pero advertía que el préstamo no podía ser objeto de subrogación conforme a la Ley 2/1994, puesto que había sido cedido íntegramente a un fondo de titulización hipotecaria. Con estas manifestaciones contrarias a la posibilidad de subrogar el préstamo, el Servicio entendió que la entidad había vulnerado los principios de claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias, puesto que en esas fechas tanto el Ministerio de Economía y Hacienda como la Comisión Nacional del Mercado de Valores se habían manifestado a favor de la posibilidad de subrogar los préstamos que se encontraran en esa situación.

En el expediente n.º 2521/97, el Servicio estimó que el Banco del Comercio había actuado incorrectamente cuando emitió un certificado del débito pendiente de un préstamo que iba a ser objeto de subrogación al amparo de la Ley 2/1994, sin incluir la cantidad que correspondía aplicar en concepto de comisión por cancelación anticipada.

Banco Santander (reclamación n.º 1120/98) cobró al reclamante el recibo de un préstamo con posterioridad a que otra entidad se hubiese subrogado en el mismo, al amparo de la Ley 2/1994. Este cobro, evidentemente, era indebido, puesto que la cantidad que abonó la entidad subrogada incluía el capital pendiente del préstamo más todos los intereses devengados desde el vencimiento anterior a la subrogación.

El Banco Santander (expediente n.º 857/98) recibió una transferencia de la entidad que se subrogó en el préstamo del reclamante, para cancelar el débito pendiente. Pues bien, el banco procedió a abonar el importe de la transferencia en la libreta de ahorros del reclamante, compensando así el saldo deudor que presentaba la cuenta en ese momento. El Servicio entendió que el Banco Santander no había actuado correctamente al utilizar unilateralmente los fondos transferidos, en contra de la finalidad que venía indicada en la propia orden; en efecto, debió haberla aplicado directamente a la cancelación del préstamo sin pasarla por la cuenta del cliente, por lo que, al no hacerlo así, se estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Bancaja (expediente n.º 13/98) cometió diversos errores al realizar la novación del préstamo del reclamante: exigió una provisión de fondos desproporcionada para atender los gastos que se iban a devengar e incluyó en esa provisión un concepto que en absoluto correspondía a esa operación, además de demorar varios meses la restitución del sobrante de dicha provisión; por otro lado, no liquidó correctamente el préstamo novado y la rectificación que realizó de esa liquidación también fue incorrecta.

Deutsche Bank (reclamación n.º 1729/97) se subrogó en el préstamo que la Caja de Ahorros de Extremadura había concedido al reclamante. Para ello, Deutsche Bank calculó bajo su responsabilidad la cantidad a abonar a la caja, ya que ésta no había emitido el certificado del débito pendiente; pues bien, al poner a disposición de la caja la cantidad que el Deutsche Bank había calculado, la Caja de Extremadura no se hizo cargo de la liquidación, puesto que no había sido calculada correctamente. Por este motivo, el proceso de pago se alargó varios días, durante los cuales ambas entidades cobraron intereses. Deutsche Bank, por su parte, aceptó la liquidación exigida por la caja y adeudó unilateralmente en la cuenta del cliente la diferencia. Lógicamente, la intervención de ambas entidades se estimó poco acertada y claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

Falta de diligencia en relación con diversos aspectos

Entidades: UNICAJA.— Reclamación n.º 455/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 946/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2886/97.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2912/97.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1351/98 y n.º 1352/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1274/98.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 2860/97.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesionales, ya que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes, que detallamos a continuación: error en el cálculo de las cuotas e información errónea en los recibos acerca de la parte de cuota destinada, respectivamente, a capital e intereses y sobre el capital pendiente (expediente n.º 455/98); el contrato de préstamo no incluye referencia al convenio suscrito por la caja con la Comunidad Autónoma correspondiente, en concreto, el dato relativo a que el interés a aplicar durante el período de carencia sería el de la operación y no el subsidiado (expediente n.º 946/98); no se informó debidamente a los reclamantes sobre los requisitos necesarios

para adaptar sus préstamos hipotecarios a las condiciones de los préstamos cualificados (expedientes n.º 2886/97 y n.º 2912/97); emisión de certificados erróneos relativos a unos préstamos, que provocó la denegación de la prórroga de las subvenciones que había concedido el organismo público; además, tras la comisión de estos errores, la entidad no asumió los efectos desfavorables generados a los clientes, mientras se resolvían los recursos planteados ante el organismo público (expedientes n.º 1351/98 y n.º 1352/98); información errónea a la interesada sobre la posibilidad de reembolsar anticipadamente parte de la deuda de un préstamo de vivienda de protección oficial, VPO (expediente n.º 1274/98); reembolso parcial anticipado en préstamo subvencionado destinado por la entidad a la amortización de las primeras cuotas, produciendo un acortamiento del plazo en contra de lo expresamente ordenado en el manual de gestión de dichos préstamos (expediente n.º 2860/97).

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones de mantenimiento, administración y descubierto no previstas contractualmente

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 2517/97.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2539/97.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 460/98.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS.— Reclamación n.º 478/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 1134/98 y n.º 1338/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamaciones n.º 362/98 y n.º 521/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1185/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2407/97.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 143/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 1467/98 y n.º 1721/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 170/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1965/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2059/98.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones que a partir de un determinado momento comenzaron a cobrarles las entidades reclamadas, por diversos servicios que venían prestándoles hasta entonces de forma gratuita y cuya onerosidad no se preveía en los contratos.

En cuanto a las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas, el Servicio entiende que media la efectiva prestación de un servicio que legitima a las entidades para cobrar comisiones por esos conceptos, las cuales han de considerarse aceptadas por el cliente mientras subsista el contrato.

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero siguen apareciendo casos de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha, que aún no han sido adaptados a los vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que esa falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

En otros casos, los contratos de cuenta se concertaron encontrándose en vigor la actual normativa, pero las entidades habían exonerado a sus clientes, o no habían incluido en los documentos contractuales, estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubierto.

Pues bien, el Servicio estima que cuando estas comisiones no están pactadas en contrato, ni en el momento inicial de formalización ni *a posteriori*, no es correcto proceder a su adeudo si las entidades no realizan una previa notificación a los interesados comunicándoles la decisión adoptada. En efecto, parece lógico exigir una previa comunicación al cuentacorrentista indicándole las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que una vez conocidas pueda obrar en consecuencia, optando por continuar o no con la relación contractual.

Incumplimiento del procedimiento de modificación de comisiones establecido en el contrato, o el contrato no recoge tal procedimiento

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1738/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2031/98.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a

operaciones activas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En el expediente n.º 1738/98, Unicaja no respetó el procedimiento de modificación de comisiones establecido en el contrato (o, al menos, no lo acreditó) aplicando las nuevas condiciones directamente, al margen de las garantías previstas en la normativa. De esta manera, la entidad faltó a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria, considerándose su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Huelva y Sevilla (n.º 2031/98), el contrato no recogía procedimiento alguno para la modificación de las comisiones de la cuenta del reclamante, por lo que cualquier hipotética alteración de las mismas pasaría necesariamente por el consentimiento común de ambos contratantes; no lo hizo así la caja reclamada, sino que discrecionalmente aplicó unos importes diferentes a los pactados, lo que fue estimado claramente contrario a las buenas prácticas bancarias.

Comisiones de mantenimiento en cuentas abiertas por exigencia de la entidad

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2707/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2625/97 y n.º 1895/97.

En estos casos, los contratos de préstamo suscritos entre las entidades y los reclamantes imponían la necesidad de mantener una cuenta corriente en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización de los préstamos. En relación con estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio entiende que en estos supuestos las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referenciadas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, de responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia el que sea la propia entidad quien requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar

la gestión de éste a la entidad prestamista. Por ello, la actuación de las entidades reclamadas fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Comisiones de mantenimiento en cuentas inactivas

Entidad: BANCO 21.— Reclamaciones n.º 2378/97, n.º 2600/97 y n.º 2601/97.

En estos expedientes, Banco 21 cobró a los reclamantes unas comisiones de mantenimiento tras comprobar que las cuentas de los interesados no habían tenido movimiento en un número determinado de meses; hasta que no se dio esta circunstancia, el banco no las había cobrado. En dos de estas reclamaciones (n.º 2378/97 y n.º 2601/97) los contratos de las cuentas preveían el cobro de comisiones de mantenimiento, pero no detallaban que el devengo se produciría cuando las cuentas estuviesen inactivas durante ese período; en la tercera reclamación (n.º 2600/97), el contrato nada establecía sobre las mismas, por lo que no estaba pactada. Sobre esta cuestión, el Servicio estima que la inactividad de una cuenta no es, en sí, un servicio por el que las entidades puedan establecer comisiones; sí, en cambio, estarán facultadas para cobrar el mantenimiento de la cuenta, siempre y cuando el concepto e importe de la comisión esté especificado en el contrato y se advierta a los interesados de las circunstancias en que se producirá su devengo, para que así éstos puedan conocer con absoluta transparencia las condiciones aplicables.

En estas reclamaciones, Banco 21 no sólo no advirtió a los clientes el devengo de la comisión para los casos de inactividad de la cuenta, sino que, además, en los extractos remitidos a los mismos no figuraba correctamente enunciado el concepto de la comisión, lo que motivó un pronunciamiento contrario del Servicio a lo actuado por el banco.

Cálculo incorrecto de la comisión de administración

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2748/97 y n.º 581/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1438/98.

En estos casos, los contratos de cuenta de los reclamantes establecían una comisión de administración de un determinado importe por apunte. En relación con esta comisión, el Servicio considera que hay una serie de apuntes que deben estar exentos, como pueden ser los siguientes: adeudos de cheques, reintegros de efectivo por ventanilla, adeudos/abonos por intereses, adeudos de comisiones e ingresos de efectivo... En concreto, los ingresos y reintegros de efectivo por ventanilla resultan indisolublemente unidos a la parte más esencial o básica del servicio de caja inherente a los depósitos bancarios, por el cual las entidades perciben la comisión de mantenimiento de cuenta.

Pues bien, revisadas por el Servicio las liquidaciones practicadas en las cuentas de los reclamantes, se pudo comprobar que las entidades habían cobrado la comisión de administración por apuntes de los que debían considerarse exentos, por lo que el Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Inclusión en el contrato de cláusulas contradictorias en relación con la comisión por cancelación anticipada de un depósito a plazo

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2242/97.

En este caso, la documentación contractual relativa a la imposición a plazo del reclamante recogía dos cláusulas de contenido diverso para regular la cancelación anticipada de un depósito: ambas reconocían el derecho de Caja Postal para cobrar una comisión en los casos en los que el titular del depósito decidiese unilateralmente acortar el plazo de duración, pero el porcentaje previsto en cada una de ellas no coincidía. Esta contradicción constituía un evidente incumplimiento del deber de información y transparencia frente al cliente, contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión por descubierto inexistente

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2194/97.

La sociedad reclamante descontó unos efectos en el Banco Exterior de España; el mismo día que los entregó a la entidad dispuso de los fondos mediante transferencia. Por su parte, el banco abonó la remesa en la cuenta de su cliente varios días después, aunque el apunte lo valoró con la fecha del día de la entrega de los efectos. Al liquidar la cuenta, el banco estimó que durante esos días se había producido un descubierto contable, en virtud del cual no cobró intereses deudores, pero sí una comisión por descubierto. Contrariamente a lo sustentado por la entidad, el Servicio estimó que la comisión que había cobrado el banco no podía estimarse procedente, por las razones siguientes: de un lado, si las cuentas se liquidan atendiendo a la valoración de cada apunte y según esta regla el descubierto no se había producido, no parecía correcto que la entidad cobrase comisión de descubierto, ya que, además, ni siquiera había cobrado intereses deudores; por otro lado, la valoración que corresponde al apunte de abono en cuenta de estas operaciones es el día de descuento de la remesa de efectos, por lo que si el banco había decidido que la valoración fuese la del día de la recepción de los efectos, sólo cabía concluir que el descubierto no había existido como tal, luego no resultaba procedente una comisión por un concepto fácticamente inexistente. Estas razones llevaron al Servicio a la conclusión de que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

Entidad: UNICAJA.— Reclamación n.º 1920/97.

El reclamante era titular de una cuenta en Unicaja, con liquidación semestral de intereses y comisiones. En dos de esos períodos de liquidación, la caja aplicó las comisiones de mantenimiento previstas en el epígrafe correspondiente, cuya entrada en vigor se había producido durante los propios períodos considerados, en lugar de utilizar (como hubiese sido lo correcto) las comisiones vigentes con anterioridad al inicio del período de liquidación. Por tanto, el Servicio estimó que la actuación de Unicaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había aplicado correctamente su tarifa de comisiones.

Cobro de comisiones, desconociendo la propia entidad el concepto a que corresponden

Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1091/98.

En uno de los períodos de liquidación de la cuenta de la reclamante, el Abbey cobró, por un lado, la comisión de mantenimiento pactada en el contrato, además de otras cantidades cuyo origen y concepto eran desconocidas incluso para la propia entidad beneficiaria. Aunque el banco rectificó su anómalo proceder, restituyendo las cantidades indebidamente cobradas, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que el hecho de desconocer el concepto y procedencia de los cargos asentados en la cuenta de un cliente denota un deficiente funcionamiento operativo del banco, impropio de una entidad que profesionalmente se dedica a esos cometidos.

Comisión por la reclamación de descubiertos

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 625/98.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 572/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 320/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2640/97 y n.º 1895/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1965/98 y n.º 1438/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1726/98.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones por la reclamación de descubiertos que les habían cobrado las entidades como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación. El Servicio estima que para que estas comisiones puedan ser repercutidas a los reclamantes, deben concurrir una serie de requisitos: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos realmente habidos; que estén debidamente justificados; y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

En los expedientes analizados en este epígrafe, las entidades aplicaron las comisiones que tenían registradas en sus tarifas, pero incumplieron todos o alguno de los requisitos a que hemos aludido, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión de descubierto por valoración

Entidad: UNICAJA.— Reclamación n.º 1585/98.

En la cuenta del reclamante se produjo en un determinado momento un descubierto por aplicación de las fechas de valoración, por el que la entidad aplicó, además de ciertos intereses de descubierto, una comisión por ese mismo concepto. Considerando que la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, el Servicio estimó que la actuación de Unicaja había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por ingresar dinero en sucursal distinta a la propia

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 964/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1098/98 y n.º 1296/98.

Las entidades aplicaron los epígrafes de sus tarifas relativos a «transferencias, giros y otras órdenes de pago» a los ingresos de efectivo realizados por los reclamantes en sucursales distintas a aquellas donde los clientes tenían abiertas sus cuentas, puesto que consideraron que estas operaciones debían ser tratadas como transferencias. Así lo entendieron por las notas incluidas en sus tarifas que indicaban que se consideraría también transferencia bancaria el movimiento de fondos realizado mediante entrega en efectivo hecha por persona determinada, aunque ésta no tuviera cuenta.

El Servicio no compartió esta interpretación de las entidades reclamadas, por los motivos siguientes: de un lado, la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no puede estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente; de otro lado, la interpretación que hacían las entidades de las notas de sus tarifas no se consideró adecuada, toda vez que por transferencia debe entenderse el movimiento de fondos entre distintas entidades, mientras que dentro de la misma entidad es más correcto hablar de trasposos. Estas razones llevaron al Servicio a considerar incorrecto el cobro de estas comisiones y la actuación

de las entidades, en consecuencia, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión por reintegrar dinero en sucursal distinta a la propia

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 556/98.

En este caso, el reclamante exponía su disconformidad con la comisión que le cobró el Banco Santander por un reintegro de fondos que realizó desde una sucursal diferente de aquella en la que tenía abierta su cuenta. Esta comisión no estaba especificada en el contrato de cuenta suscrito por los interesados, ni tampoco se hizo constar en el resguardo en el que se documentó el reintegro de fondos; en suma, teniendo en cuenta estas circunstancias, el reclamante pudo razonablemente pensar que los reintegros de fondos de su cuenta serían gratuitos, cualquiera que fuese la sucursal del banco desde la que se ordenasen. Por tanto, el Servicio consideró que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a su cliente sobre la existencia de esta comisión.

Cobro de comisiones a quienes se limitaron a disponer de su dinero

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 640/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 721/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 809/98.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 1050/98

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 1617/98.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con las comisiones que les cobraron las entidades como consecuencia de las transferencias o cheques bancarios que tuvieron que ordenarse o emitirse, para así disponer del dinero que tenían depositado. El Servicio estima que cuando se trata de importes elevados es razonable que las entregas de efectivo solicitadas por los clientes puedan ser sustituidas por la emisión de un cheque bancario a cargo de la entidad o por una transferencia de fondos, puesto que así puede preservarse en mayor medida la seguridad del tráfico bancario; eso sí, los citados medios de pago alternativos deben emitirse siempre libres de gastos para el cliente, toda vez que es a la entidad de crédito a quien favorece, al dispensarle de tener siempre disponible cantidades de dinero elevadas en todas sus oficinas. En definitiva, las comisiones cobradas en estos casos por las entidades no se estimaron procedentes, en la medida en que se originaron por operaciones realizadas por conveniencia de las propias entidades, en sustitución de las entregas de efectivo solicitadas inicialmente por sus clientes.

LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

La TAE del descubierto excede del límite del artículo 19.4

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2392/97 y n.º 2568/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1696/97, n.º 1051/98, n.º 857/98, n.º 1438/98 y n.º 1297/98.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 36/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2490/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1285/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2562/97, n.º 2299/97, n.º 1895/97, n.º 2640/97 y n.º 1035/98.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 572/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 320/98.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2414/97.

BANCAJA.— Reclamación n.º 153/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2877/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 2232/97 y n.º 11/98.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2363/97.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que las entidades realizaron cuando sus cuentas quedaron en esa situación. *A priori*, concurrían los requisitos exigidos por la normativa bancaria para considerarlas correctas, pero todas ellas contravenían la limitación que la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, ha establecido en relación con los descubiertos en cuentas corrientes de consumidores. En efecto, el artículo 19.4 de la citada Ley establece que «en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero».

El criterio que mantiene el Banco de España es que para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra *b*), apartado 1, norma primera— se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando que según lo establecido en la letra *c*), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En lógica consecuencia de todo lo anterior, ateniéndonos a lo establecido en la Ley 7/1995 y en la Circular 8/1990, las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al momento del cálculo de la TAE y ésta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

Como quiera que en estos casos las entidades reclamadas vulneraron el citado criterio —fiel reflejo de la norma— el Servicio consideró que habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

INTERESES

Falta de comunicación de la rebaja del tipo de interés

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2099/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2495/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1325/98.

CAJA RURAL DE MÁLAGA.— Reclamaciones n.º 1896/98 y n.º 1897/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 969/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1441/98.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 637/98.

En estos casos, las entidades rebajaron los tipos remuneratorios, pactados en contrato, que venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos de los reclamantes.

Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1.990, establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara, ..., los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación».

De conformidad con esta normativa, los contratos de depósito recogían la facultad de revisar el tipo de las operaciones (de la que las entidades hicieron uso), pero no acreditaron que la referida modificación del tipo hubiese sido previamente comunicada a los interesados en la forma fijada en los contratos, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Los períodos de liquidación de unos depósitos no se ajustan a lo estipulado

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2078/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2232/97.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 2834/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1895/97.

Los contratos de cuenta de los reclamantes establecían que los intereses acreedores y deudores se liquidarían con una periodicidad determinada. Sin embargo, las entidades reclamadas abonaron o adeudaron esos intereses en períodos superiores o inferiores, según los casos, incumpliendo así lo estipulado. Por tanto, el Servicio estimó que las entidades habían actuado contrariamente a las buenas prácticas bancarias, puesto que no habían respetado la periodicidad fijada para el cobro o pago de intereses.

La entidad no abona los intereses pactados.

Entidades: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2321/97.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 256/98.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 637/98.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1743/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1697/98.

En el expediente n.º 2321/97, el reclamante exponía su disconformidad porque el Banco Zaragozano no le había abonado los intereses de su cuenta corriente; el banco, por su parte, básicamente aducía que no procedía el abono de los rendimientos, puesto que se trataba de una cuenta nómina y el reclamante no había cumplido con su compromiso de domiciliar sus haberes periódicos. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que ninguna estipulación del contrato de cuenta establecía la obligación a cargo del cuentacorrentista de mantener domiciliado el cobro de su nómina o salario para tener derecho al abono de los intereses; por el contrario, sí estaba pactada una determinada remuneración del depósito sin ningún otro condicionante. En definitiva, el Servicio entendió que el banco reclamado había actuado unilateralmente cuando no respetó en la liquidación de la cuenta el tipo de interés acordado, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 256/98, la reclamante era cotitular de un depósito a plazo con su esposo; tras su separación matrimonial cursaron órdenes por separado al Banco Urquijo, quien decidió bloquear el depósito hasta que le dieran instrucciones conjuntas. Esto no ocurrió hasta varios meses después y desde el vencimiento, el depósito a plazo estuvo indisponible en la cuenta de ahorro abierta a nombre de ambos titulares, sin que se remuneraran los saldos durante todo ese

tiempo. A juicio del Servicio, las buenas prácticas bancarias hubiesen aconsejado el mantenimiento de la imposición en condiciones remuneratorias similares o parecidas a las que hasta entonces estuvieron vigentes, en lugar de retener los fondos sin ofrecer la lógica remuneración por ellos, ya que durante los meses en que persistió el bloqueo había sido el banco reclamado el que disfrutó del depósito.

El Banco de Andalucía (expediente n.º 637/98) no abonó los intereses del depósito a plazo del reclamante que se devengaron desde la fecha de la última renovación hasta el momento de la cancelación anticipada; tan sólo después de los numerosos requerimientos del cliente, reclamando el pago de los mismos, la entidad los puso a disposición del interesado, eso sí, con una demora de casi un año. Por otro lado, el banco utilizó un divisor de 366 días para calcular los intereses en otro período de liquidación del depósito, por ser bisiesto el año de esa liquidación; sin embargo, el contrato establecía que el divisor a utilizar (sin excepción) para el cálculo de intereses debía ser de 365 días. En ambos asuntos, el Servicio estimó que el Banco de Andalucía no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1743/98, el reclamante tenía una imposición a plazo fijo con liquidación mensual de intereses; pues bien, en estas liquidaciones mensuales Bankinter utilizó el divisor de 365 días (correspondientes al año natural) y en el dividendo 30 días (es decir, los correspondientes al año comercial). Examinado el contrato de la imposición pudo comprobarse que no establecía que el cálculo de días se efectuase conforme al año comercial y, a mayor abundamiento, la TAE comunicada al cliente al constituir el depósito no correspondía a esa combinación de año comercial y base de año natural. En definitiva, el Servicio entendió que Bankinter no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había abonado los intereses correspondientes a los días naturales del mes, teniendo en cuenta que, como hemos señalado, no se había pactado lo contrario.

El Banco Pastor (expediente n.º 1697/98) no abonó ciertos intereses que se devengaron en una imposición a plazo fijo, renovada a su vencimiento. Al parecer, existía una discrepancia entre el reclamante y la entidad sobre cómo debía procederse tras el vencimiento inicial del depósito, esto es, si se renovaba al nuevo tipo ofertado por el banco o si se cancelaba; lo cierto es que el dinero estuvo un tiempo en una cuenta a la vista y el Servicio entendió que la diferencia de intereses que existía a favor del reclamante entre la remuneración del depósito a plazo y la del depósito a la vista debía abonarse al reclamante, por la razón siguiente: entre la documentación aportada al expediente, existía un documento suscrito por el banco en el que informaba al

reclamante de la renovación del depósito a un determinado tipo, conforme al cual, por tanto, debían abonarse los intereses. Al no hacerlo así, el Servicio entendió que el Banco Pastor no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Falta de claridad en relación con el tipo aplicable a un depósito

Entidades: BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2824/97.

BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 1445/98.

En el expediente n.º 2824/97, la sociedad reclamante discrepaba con la cantidad que le abonó Banca March en concepto de intereses de un depósito, puesto que entendía que, con arreglo a lo que habían pactado verbalmente, la cantidad devengada había sido superior. Banco y cliente coincidían en que habían pactado verbalmente la aplicación del MIBOR menos un diferencial, pero discrepaban sobre cuál de los plazos posibles del MIBOR habían convenido. Tras el análisis del expediente, el Servicio concluyó que la operativa seguida para la liquidación de la cuenta, sobre la base de unos pactos verbales cuya existencia ambas partes reconocían, pero sin coincidir en su contenido, había sido confusa; no se habían fijado unas condiciones claras y precisas, lo que suponía un quebrantamiento del principio de transparencia informativa que debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

En el expediente n.º 1445/98, el reclamante había contratado con el Banco Directo un depósito a plazo, que se remuneraría en función del índice que alcanzara el MIBOR a tres meses a una determinada hora de un determinado día, de tal modo que si la referencia alcanzaba una determinada banda, el depósito se remuneraría y, en caso contrario, no se devengarían intereses. Pues bien, de un lado, la banda tomada en consideración en el documento de liquidación no coincidía con la fijada en el contrato y, de otro lado, se entendió que la referencia utilizada conllevaba una dificultad real de comprobación para el cliente, todo lo cual se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cancelación unilateral de cuentas

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 180/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1211/98 y n.º 1477/98.

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes, sin que hubieran informado con anterioridad a éstos de la decisión que habían adoptado. La falta de preaviso a los interesados se esti-

mó que constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias y un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que tales cancelaciones debían ir precedidas de una previa comunicación al interesado con una anticipación de un número determinado de días.

Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 265/98 y n.º 2362/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1977/97 y n.º 940/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 526/98.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 423/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1991/97.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 103/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2477/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CORDOBA.— Reclamación n.º 652/98.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 504/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2310/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1327/98.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamaciones n.º 1135/98, n.º 1527/98, n.º 1529/98, n.º 1556/98, n.º 1608/98 y n.º 1677/98.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 1452/98.

Los reclamantes discrepaban en estos supuestos con diversas cantidades que las entidades de las que eran clientes habían adeudado en sus cuentas, suscitándose, en definitiva, si contaban o no con la preceptiva autorización que en estos casos debe concurrir.

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso concretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquéllas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo éstos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de estos fondos se efectúa por los medios expresamente acordados en el contrato que, en general, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, la entidad carece de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de su cliente, salvo que medie una previa autorización expresa de éste o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

En los expedientes examinados, las entidades no contaban con esa autorización (en algunos de ellos sostenían que la habían recibido verbalmente, pero no lo

acreditaron), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 105/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 483/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2825/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 267/98, n.º 823/98 y n.º 1440/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2555/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 578/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1106/98.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones en el sentido de que para que pueda operar la compensación de deudas han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena identidad de los titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales. Pues bien, en los casos de este epígrafe las entidades compensaron depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1.195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial mayoritaria sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales sobre su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

Otras actuaciones incorrectas en la compensación de saldos

Entidades: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 942/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1721/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1167/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 563/98.

En los tres primeros expedientes relacionados en este epígrafe concurrían, en principio, los requisitos necesarios para que pudiera operar la compensación legal o la compensación convencional, pero quedaron de manifiesto otras circunstancias que llevaron al Servicio a estimar que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por los motivos concretos que exponemos a continuación: Bilbao Bizkaia Kutxa (reclamación n.º 942/98) efectuó la compensación sin notificación ni requerimiento previo al interesado, lo cual hubiese sido necesario, ya que el reclamante negaba cualquier relación con la deuda que se compensaba; la Caja de San Fernando (expediente n.º 1721/98) demoró cuatro años la compensación del saldo deudor de una cuenta, generándose entre tanto unos intereses de descubierto que podrían haberse evitado si se hubiese compensado la deuda en el momento en que se generó; el Banco Santander (expediente n.º 1167/98) traspasó cantidades superiores a las estrictamente necesarias para compensar el descubierto de la cuenta deudora.

En el expediente n.º 563/98, la reclamante y su esposo suscribieron una póliza de crédito para negociación de letras de cambio, efectos de comercio y otros documentos, en calidad de fiadores de la sociedad acreditada. En la cuenta abierta como soporte de la póliza, el Banco Bilbao Vizcaya adeudó una serie de efectos impagados, pero también otro tipo de apuntes que no estaban amparados por la póliza. Pues bien, en un determinado momento la entidad compensó el saldo de esa cuenta con unas imposiciones a plazo de los reclamantes, pues entendía que esa actuación estaba amparada por el condicionado de la póliza. Analizados estos hechos, el Servicio estimó que la entidad había vulnerado los principios de buena fe y mutua confianza propios de las buenas prácticas bancarias, al haber repercutido a los reclamantes la totalidad del saldo deudor que presentaba la cuenta, mientras que no todos los apuntes que lo integraban procedían de operaciones relacionadas con la póliza de crédito. En definitiva, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, habida cuenta de que los reclamantes no habían autorizado el cargo y eran ajenos, al menos en parte, a dicha deuda, razón por la cual no les correspondía asumirla (ni en derecho ni en equidad) por medio de una compensación no pactada expresamente.

Adeudo en cuenta de supuestas deudas antiguas

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2137/97, n.º 936/98 y n.º 1012/98.

En estos casos, el Banco Bilbao Vizcaya adeudó sin previo aviso, en las cuentas de sus clientes, ciertas cantidades que correspondían a unas supuestas deudas an-

tiguas, al parecer, de entre ocho y quince años atrás. El Servicio entendió que no podía pronunciarse sobre la autenticidad o exigibilidad de las deudas, ya que esa cuestión debía ser resuelta, en su caso, por los tribunales de justicia. Sin embargo, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, el Servicio pudo constatar que durante esos años el banco no había efectuado un seguimiento adecuado de los créditos que supuestamente ostentaba frente a los reclamantes, puesto que no había realizado requerimientos de pago a los interesados; además, los reclamantes se habían visto sorprendidos por unos inesperados adeudos, que la entidad había realizado sin una previa comunicación. Pues bien, ambas actuaciones fueron estimadas por el Servicio contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a permitir disposiciones de cuentas, por fallecimiento de algún cotitular

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 764/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2905/97 y n.º 1676/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2515/97.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1056/98.

En los expedientes n.º 764/98, n.º 2905/97, n.º 1676/98 y n.º 2515/97, los reclamantes discrepaban con la actuación de las entidades, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidieron disponer del saldo de las cuentas. El Servicio estimó que en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer del depósito y la entidad está obligada a permitirlo. Así se ha manifestado en numerosas ocasiones el Tribunal Supremo, quien también rechaza explícitamente la presunción de copropiedad de los fondos. Por este motivo, la actuación de las entidades no se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1056/98, Unicaja no permitió que el cónyuge sobreviviente dispusiera de la mitad de un depósito mancomunado que correspondía al matrimonio en régimen de gananciales. Teniendo en cuenta que a la reclamante le correspondía por derecho propio la mitad de los bienes, el Servicio estimó que Unicaja no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, tanto por no facilitarle la entrega de su parte y, en su lugar, bloquear el depósito impidiendo cualquier disposición sobre el mismo, como al haber demorado excesivamente la entrega de la información que requirió la interesada, relativa a las cuentas y disponibilidad de los saldos.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 2570/97.

Tras el fallecimiento de un cliente de Bankinter, el contador-partidor de la herencia se dirigió a la entidad con el fin de indicarle el reparto que debía hacerse entre los diversos herederos. El reclamante manifestaba que el banco no había ejecutado correctamente sus instrucciones, ya que había realizado una distribución diferente de los depósitos del fallecido; Bankinter, por su parte, no facilitó aclaración alguna ni documentación sobre el asunto planteado, por lo que el Servicio no pudo sino presumir que la entidad no había cumplimentado fielmente las órdenes del contador-partidor de la herencia, quebrantando así las buenas prácticas bancarias.

Bloqueos de cuentas

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1235/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1302/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1749/97 y n.º 1234/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2604/97.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO.— Reclamación n.º 2520/97.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2215/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2020/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1885/98.

Las entidades reclamadas decidieron en un determinado momento bloquear posiciones de sus respectivos clientes, bien por error, bien para garantizar que se atendieran ciertos importes que aún no eran exigibles, bien por haber aceptado las instrucciones de uno solo de los cotitulares. Examinadas estas reclamaciones, quedó de manifiesto que en estos bloqueos no mediaba el necesario consentimiento de los titulares de los depósitos y tampoco concurría causa legal que habilitara para obrar de ese modo. Por tanto, al haber sido decididos unilateralmente por las entidades, el Servicio estimó que la actuación de éstas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que habían impedido que los interesados pudiesen disponer de los saldos que tenían depositados.

Merece especial mención el expediente n.º 1885/98, por su peculiaridad con respecto a las restantes reclamaciones de este epígrafe. En este caso, Cajamadrid envió a la reclamante una comunicación en la que le anunciaba que procedería a bloquear su cuenta en caso de que en un determinado plazo no compareciese en la entidad para pasar un control de vivencia, por su condición de beneficiaria de una pensión concedida por la Seguridad Social. Pues bien, el Servicio estimó que en

un aspecto determinado la caja no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, en concreto, por el anuncio del bloqueo de la cuenta, puesto que no constaba que la normativa lo amparase; en definitiva, al faltar el ineludible mandato legal o judicial para el bloqueo de la cuenta, se consideró que la actuación de la entidad no había sido correcta.

Actuación incorrecta en embargos de cuentas

Entidades: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 789/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2124/97 y n.º 2518/97.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 2837/97.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2920/97.

En los expedientes n.º 789/98, n.º 2124/97, n.º 2518/97 y n.º 2837/97, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente realizadas no alcanzaron el resultado pretendido), de modo que se continuaron anotando diversas partidas, hasta que tiempo después adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones establecidas legalmente a las entidades depositarias. En efecto, de un lado, porque omitieron retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, de otro, porque habían dejado disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado en descubierto las cantidades embargadas, siendo así que para cumplimentar una orden de embargo de dinero es esencial la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

La Caja de Huelva y Sevilla (expediente n.º 2920/97) recibió una orden de embargo contra el reclamante, en la que se designaba claramente el número de cuenta a embargar. La entidad no cumplió correctamente este mandato, ya que no sólo embargó un depósito diferente del indicado por la Administración embargante, sino que en ese depósito el reclamante tan sólo constaba como autorizado, pero no era titular. Estos hechos llevaron al Servicio a estimar que la entidad no había actuado con la diligencia necesaria en relación con las obligaciones establecidas legalmente para las entidades depositarias, ya que había incumplido los términos del mandato recibido del organismo público.

Adeudo en cuenta para corregir abonos indebidos

Entidades: BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 208/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 593/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 248/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1317/98.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que puedan tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes y para realizar, a este propósito, los apuntes de retrocesión que procedan. Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un quebrantamiento de buenas prácticas bancarias, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza. Constatado el error y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que en estas circunstancias la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios y no son ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

Incumplimiento de órdenes de clientes

Entidades: BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 208/98.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 2270/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2265/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1320/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1106/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no atendieron las instrucciones que sus clientes habían cursado, relativas a diversos aspectos de sus cuentas, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. En concreto, las instrucciones incumplidas fueron las siguientes:

En el expediente n.º 208/98, la cuenta del reclamante se encontraba en descubierto tras el adeudo de unas determinadas cantidades. Con posterioridad, el reclamante realizó una serie de ingresos indicando que fue-

sen destinados a satisfacer unas obligaciones específicas; Banca Catalana, sin embargo, aplicó las cantidades ingresadas a la cobertura del descubierto existente en la cuenta. En definitiva, la entidad no atendió la imputación de pagos realizada por el deudor, ignorando así las instrucciones que había recibido.

En la reclamación n.º 2270/97, tres personas mantenían un depósito a plazo en el Banco de Andalucía, que se fue renovando tácitamente por períodos sucesivos. En un determinado momento, dos de los titulares (los reclamantes) comparecieron en una sucursal del banco para retirar casi la totalidad del depósito (pretendían dejar éste con un saldo de mil pesetas), mientras que el tercer cotitular compareció en otra sucursal con la misma intención. Ante estas instrucciones contradictorias de los cotitulares, el banco ni exigió la conformidad conjunta de todos ellos para cancelar la cuenta (por prudencia) ni facilitó la disposición que habían solicitado los reclamantes (siendo un depósito indistinto, esta posibilidad sería incluso factible, según sentencias del Tribunal Supremo), sino que decidió no acceder al reintegro oponiendo que no era posible por «razones informáticas», ya que su sistema no admitía reintegros parciales. El Servicio estimó que este motivo carecía de entidad suficiente para fundamentar una decisión de este tipo, por lo cual se valoró negativamente la actuación del banco.

Cajamadrid (reclamación n.º 2265/97) no entregó al reclamante el efectivo que había solicitado, invocando el personal que le atendió que era un importe elevado que, según la «normativa del Banco de España», no debía atender. Evidentemente esto no era así, por lo que al rechazar sin argumentos válidos el intento de su cliente de disponer de parte de los fondos depositados en su libreta de ahorros, se estimó su proceder claramente contrario a las buenas prácticas bancarias; en efecto, no cabe admitir que se hubiera proporcionado una información incorrecta y desacertada.

El Banco Santander (expediente n.º 1320/98) no atendió debidamente la orden que le cursó la reclamante, consistente en que bloquease los fondos de su cuenta; en efecto, pese a las instrucciones recibidas, el banco permitió ciertas disposiciones de la cuenta, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1106/98, la Caja General de Ahorros de Granada no atendió la orden de la reclamante de cancelar una cuenta, alegando que era necesaria la firma de todos los cotitulares. Sin embargo, analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que aunque la cuenta figuraba a nombre de diversos cotitulares, realmente se había abierto sólo con la firma de la reclamante, por lo que en este caso la cancelación no requería más que la firma de ésta, única interviniente en la relación jurídica formalizada con la caja.

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 2540/97, n.º 2572/97 y n.º 1588/97.

BANKOA.— Reclamación n.º 2789/97.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 735/98.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 1533/98.

El Banco Santander (expediente n.º 2540/97) vendió unas acciones a instancia del reclamante, sin reparar en que una parte de los valores no estaban depositados en la entidad bajo la exclusiva titularidad del cliente, sino que correspondían conjuntamente a este último y a su esposa. Por tanto, en relación con esa parte hubiera sido preciso que ambos cónyuges consintieran la enajenación. A este error inicial se unió otro posterior, cuando el banco pretendió reparar las consecuencias del primero de ellos, ya que, a instancia de la cotitular de los valores (quien no había prestado su conformidad a la venta), optó por resolver la situación planteada arrogándose facultades que no le correspondían, ya que dispuso del saldo de la cuenta del reclamante, decidiendo qué importe debía asignarse a cada uno de los cotitulares. El Servicio estimó que el banco debió haber asumido las consecuencias de su error inicial y obtener posteriormente el oportuno resarcimiento de quien se había lucrado de la incidencia, pero a través de los cauces procedimentales correspondientes. El banco no actuó así, sino que hizo prevalecer la posición de dominio que ostenta en operaciones de esta naturaleza, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankoa (n.º 2789/97) el banco enajenó los valores que estaban depositados en una serie de cuentas, a instancia del reclamante y de los respectivos titulares de cada uno de esos depósitos, abonando los importes líquidos de todas las ventas en una cuenta de ahorro del reclamante y de su esposa, pues así se indicó en las órdenes de venta. Pues bien, cuando el reclamante quiso disponer del saldo de su cuenta, Bankoa le exigió que presentara una autorización escrita de los restantes titulares de los valores. El Servicio estimó que esta exigencia probablemente resultaba desmesurada, puesto que si era la cuenta de abono designada en las respectivas órdenes de venta de los valores, había que suponer que la voluntad de esas personas era que el dinero obtenido se abonase ahí, con las condiciones inherentes a esa cuenta en cuanto a titularidad y disponibilidad. Por otro lado, el banco retiró unilateralmente de esa misma cuenta una suma determinada, correspondiente al importe de la venta de un número concreto de títulos de uno de los titulares. Esta actuación la realizó a instancia de la esposa de este último, ya que este matrimonio se encontraba en trámites de separación. El Servicio estimó que el banco se había extralimitado en su decisión: por un lado, porque la entidad no podía decidir los bienes que

corresponderían en la liquidación a cada uno de los cónyuges; por otro, porque lo depositado en una cuenta (en este caso, la del reclamante) tan sólo podía retirarse a instancia del titular o en virtud de un mandato legal o judicial, que en este caso no concurría. En definitiva, la actuación de la entidad, tanto al requerir la autorización de terceras personas, para que el reclamante pudiera disponer de su cuenta, como al retirar de esa cuenta una parte del saldo sin autorización ni consentimiento de dicho titular, se estimó que contravenía las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 735/98, el reclamante ingresó un cheque en su cuenta; Caja Postal, por su parte, destinó este importe a la suscripción de participaciones en un fondo de inversión al que la cuenta estaba vinculada. De la documentación aportada al expediente, no se deducía que la voluntad del reclamante fuese la de aplicar el importe ingresado a esa inversión, por lo que el Servicio estimó que Caja Postal se había apartado de las buenas prácticas bancarias cuando actuó de ese modo sin acreditar que esas hubiesen sido las instrucciones del titular.

En las otras dos reclamaciones relativas al Banco Santander (n.º 2572/97 y n.º 1588/97), el banco abrió cuentas a nombre de los reclamantes (en la primera de éstas también una tarjeta de débito asociada a la cuenta) sin su consentimiento o petición, ni por tanto conformidad de los interesados. Esta unilateral actuación, sin respaldo contractual alguno, se estimó claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1533/98), el reclamante realizó un ingreso en la cuenta de un cliente de Bilbao Bizkaia Kutxa, para el pago del alquiler de un inmueble que tenía arrendado. Más de dos meses después, la entidad rectificó por error el ingreso, minorándolo en una determinada cantidad, lo que provocó que el arrendador iniciara un juicio de desahucio contra el interesado. Teniendo en cuenta que la entidad había modificado unilateral e indebidamente el ingreso efectuado por el reclamante, sin tan siquiera comunicárselo, el Servicio estimó que su actuación había sido poco diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en cancelar unas cuentas

Entidades: BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2414/97.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2296/97, n.º 2068/97 y n.º 1360/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2169/97.

En un determinado momento, los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes, solici-

tando la cancelación de las cuentas de las que eran titulares. Las entidades no emplearon la diligencia necesaria en la ejecución de estas instrucciones, ya que demoraron excesivamente y sin justificación la cancelación de los depósitos. En definitiva, estas faltas de diligencia se estimaron contrarias a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Comisión reiterada de errores

Entidades: CAJA RURAL DE GRANADA.— Reclamación n.º 2694/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2342/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1056/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2610/97.

CAJA DE AHORROS DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1297/98.

El Servicio de Reclamaciones ha declarado en numerosas ocasiones que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole. Pues bien, en los expedientes de este epígrafe las entidades reclamadas cometieron errores diversos relacionados con las cuentas de sus clientes, que no fueron aislados, sino que se produjeron de forma sucesiva y reiterada, que, aunque rectificados, llevaron al Servicio a estimar que la actuación de las entidades no había sido correcta (en el expediente n.º 1297/98 se trataba de un error imputable a la entidad que originó determinados quebrantos económicos al cliente que no fueron asumidos por la caja); en efecto, en estos casos quedó de manifiesto que las entidades no habían empleado la diligencia propia de su condición de profesional de estas operaciones, lo que condujo a la conclusión de que habían actuado contrariamente a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la comprobación de la regularidad de unas firmas

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CORDOBA.— Reclamación n.º 2756/97.

En este caso, la cancelación de unos depósitos se realizó mediante instrucciones cursadas en unos documentos cuyas firmas no coincidían con la del titular de las posiciones (este dato era evidente, sin necesidad de pruebas periciales para constatarlo). En cualquier caso, aunque al Servicio no le correspondía pronunciarse sobre la autoría de tales firmas, sí estimó que la entidad no había cumplido con su deber de verificar la autenticidad de la firma de su cliente, aspecto éste por el que la actuación de la entidad se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Disposiciones en cuentas sin concurrir las firmas necesarias

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 595/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1750/97.

BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.— Reclamación n.º 1476/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 11/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2005/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1834/98.

En los expedientes n.º 595/98, n.º 1750/97, n.º 1476/98, n.º 11/98 y n.º 2005/97, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que en cada caso eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares en los que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Español de Crédito (reclamación n.º 1834/98) permitió diversas disposiciones contra la cuenta de la sociedad reclamante, que no estaban autorizadas por la única persona con poderes; en efecto, la firma correspondía a un tercero que no tenía facultades para representar a la sociedad. En definitiva, al no respetar los términos del contrato de cuenta y por permitir ciertas disposiciones sin la única firma establecida a tal fin, el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Descubierto ocasionado por el autorizado de una cuenta

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 925/98.

En este caso, Bancaja consintió que la cuenta del reclamante quedase en descubierto, por la actuación de la persona que había recibido autorización para disponer de los fondos. Según el contrato aportado al expediente, la persona autorizada lo estaba sólo para disponer de las cantidades depositadas, pero no para crear situaciones de descubierto. Por tanto, el Servicio estimó que la entidad se había extralimitado en sus facultades al consentir que la cuenta quedase en descubierto por la intervención del autorizado y, además, sin conocimiento del titular, lo que llevó a la conclusión de que su proceder no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta ante las instrucciones contradictorias de los cotitulares de un depósito

Entidad: CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 1504/98.

En este caso, la reclamante exponía su disconformidad con la actuación de Crédit Lyonnais España, debido a que no había ejecutado su orden de traspaso de la mitad del saldo de una cuenta que tenía con su esposo, permitiendo, por el contrario, que el referido cotitular indistinto retirase todo el saldo mediante una orden de traspaso cursada en la misma fecha. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que el banco debió recibir casi simultáneamente ambas órdenes, pero no pudo aclararse cuál de ellas la había recibido en primer lugar. En estos casos en que las entidades reciben órdenes separadas de los cotitulares indistintos y resulta imposible ejecutarlas de forma conjunta, el Servicio entiende que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias consiste en suspender la ejecución de ambas, pudiendo recurrirse incluso a la consignación del saldo del depósito, si fuese necesario, hasta que se resuelva la discrepancia existente entre los titulares. En definitiva, al no adoptar esta postura basada en los principios de buena fe y prudencia, se estimó que el proceder del banco no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Modificación de condiciones contractuales sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1341/98.

El Banco Exterior de España contrató una imposición a plazo con varias personas, de la que eran cotitulares indistintos; durante la vigencia del plazo contratado, uno de estos cotitulares solicitó un anticipo a cuenta de la imposición, el cual se canceló (junto con sus intereses) con cargo al depósito en la fecha del vencimiento común. Esta operación de anticipo no estaba prevista en el contrato, por lo que supuso una modificación de las condiciones contractuales que el banco autorizó sin el consentimiento ni conocimiento de los otros cotitulares. Además, la operación de anticipo afectó a los restantes impositores que intervinieron en la constitución del depósito, ya que soportaron el adeudo de los intereses negativos que provocó el mencionado anticipo. Pues bien, estas razones llevaron al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a permitir un reintegro de fondos al administrador de una sociedad

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 651/98.

La sociedad reclamante era titular de una cuenta en la Caja de Ahorros de Córdoba, de la que en un deter-

minado momento intentó realizar un reintegro de fondos el nuevo administrador de la sociedad. La caja no accedió a entregar el importe solicitado, invocando que la asesoría jurídica de la caja debía examinar la documentación relativa a su nombramiento como administrador. El Servicio estimó que era razonable que la entidad intentara asegurarse de la legitimidad de la persona que se presentó en su sucursal para realizar el reintegro, pero el excesivo tiempo que empleó en este estudio (varios meses) evidenciaba que la entidad trataba realmente de evitar la disposición pretendida. Esta actuación también supuso un quebrantamiento de la norma cuarta, apartado 4, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que dispone lo siguiente: «En todas las operaciones, ..., las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de sus clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos».

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Documentos contractuales de operaciones pasivas: falta de formalización o de conservación

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2005/97 y n.º 1551/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2342/97, n.º 170/98 y n.º 501/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 975/98, n.º 1485/98 y n.º 1938/98.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2913/97 y n.º 2068/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1801/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2756/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1558/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1569/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1140/98.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual; entre otros, en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y en los depósitos a plazo y otras formas de captación de pasivo, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas. Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años. Pues bien, en las reclamaciones de este epígrafe esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabía deducir, o bien que los contratos no habían

sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente. Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Los contratos formalizados no reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2232/97.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1667/98.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 2799/97.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1123/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 889/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2163/97 y n.º 1140/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2756/97.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 685/98.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1779/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1505/98.

En los expedientes n.º 2232/97 y n.º 1667/98, los documentos contractuales de las cuentas corrientes de los reclamantes no recogían el contenido mínimo fijado en la normativa (número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre); en el primero de ellos faltaba información relativa al tipo de interés, comisiones, TAE y períodos de liquidación de la cuenta; en el segundo no se hacía mención a las comisiones aplicables, al procedimiento para la comunicación de sus eventuales modificaciones y a los derechos del cliente en caso de modificación de las comisiones aplicables. Estos quebrantamientos normativos fueron estimados contrarios a las buenas prácticas bancarias.

En los restantes expedientes de este epígrafe (n.º 2799/97, n.º 1123/98, n.º 889/98, n.º 2163/97, n.º 1140/98, n.º 2756/97, n.º 685/98, n.º 1779/98 y n.º 1505/98) faltaba en los contratos la firma de los titulares o de alguno de ellos, lo que también supone un quebrantamiento de la normativa bancaria, la cual obliga a las entidades a conservar una copia del documento contractual debidamente firmada por el cliente.

Deficiente información sobre liquidaciones de cuenta

Entidades: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 572/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 1051/98 y n.º 1297/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1895/97, n.º 2475/97 y n.º 1525/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 153/98.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA y CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2068/97.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1221/98.

Tanto el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 como la norma séptima y anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, regulan la obligación que incumbe a las entidades de facilitar documentos de liquidación de operaciones activas, pasivas y de servicios, fijando también el contenido mínimo que esos documentos deben incluir. En las operaciones pasivas, se refiere básicamente a los siguientes extremos: período de liquidación, tipo de interés, números comerciales o saldo medio por valoración, importe de los intereses e impuestos retenidos.

En los expedientes n.º 572/98, n.º 1051/98 y n.º 1297/98, Banco Herrero y Banco Santander no incluyeron en los documentos de liquidación enviados a sus clientes todos los extremos que acabamos de mencionar, quebrantando así las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1895/97, el Banco Bilbao Vizcaya informó erróneamente sobre la TAE resultante de la liquidación de la cuenta, error que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 2475/97, n.º 1525/98, n.º 153/98 y n.º 2068/97, no quedó acreditado que Banco Bilbao Vizcaya, Bancaja, Banco Hipotecario y Caja Postal hubiesen entregado a sus clientes los documentos de liquidación de las operaciones, lo que suponía lógicamente un incumplimiento de la obligación establecida en la normativa y de las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1221/98, el documento de liquidación emitido por la Caja de Salamanca y Soria era correcto en los cálculos y recogía el contenido mínimo fijado por la normativa. Sin embargo, al reclamante le surgieron ciertas dudas sobre la corrección de dicha liquidación, por lo cual se dirigió a la caja solicitando aclaraciones. La entidad no respondió las consultas de su cliente, lo que fue estimado una falta de transparencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

Información errónea o falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 37/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 650/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 265/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2553/97 y n.º 1140/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1298/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1264/98.

CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 1984/98.

En el expediente n.º 37/98, la sociedad reclamante había solicitado al Banco Central Hispanoamericano información sobre el importe total que se ingresó en su cuenta por entregas de cheques de gasóleo bonificado. En contestación a esta solicitud, el banco emitió sendas comunicaciones cuyo contenido difería; en efecto, los importes que se indicaban en cada una de ellas eran diferentes, lo que ponía de manifiesto una evidente contradicción en los documentos expedidos por el banco en relación con esta cuestión. En conclusión, el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias, por haber facilitado a su cliente informaciones contradictorias en relación con unos apuntes asentados en su cuenta.

En la reclamación n.º 650/98, la Caja de Ahorros de Córdoba estableció unilateralmente un bloqueo ficticio sobre la cuenta de la sociedad reclamante, como medida cautelar para evitar disposiciones contra la misma; para ello, fingió un apunte de elevado importe que realmente no se había anotado en la cuenta, pero que supuso que el saldo deudor que figuraba en los extractos fuese notablemente superior al real. El Servicio estimó que se trataba de una práctica poco habitual en la operativa bancaria, que debía considerarse contraria a los principios de claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias, ya que el sistema utilizado suponía alterar la cuenta del cliente creando una situación confusa.

En el expediente n.º 265/98, la Caja de Ahorros de Madrid incurrió en una deficiente información con su cliente en relación con una serie de apuntes asentados en la cuenta de éste, puesto que tales adeudos los había anotado la caja bajo el concepto de «pagos varios». El Servicio entendió que la vaguedad de este concepto no cumplía las exigencias de información al cliente recogidas en el anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, ya que no permitían conocer el concepto y naturaleza de las partidas. Además, la caja no satisfizo los requerimientos de información posteriores del reclamante, quien solicitó la aclaración de tales apuntes, todo lo cual fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2553/97, el Banco Español de Crédito adeudó en la cuenta del reclamante una determinada cantidad, que correspondía a los honorarios de un corredor de comercio; este apunte se hizo bajo el concepto de «gastos telegramas». El Servicio estimó que el banco había conceptuado incorrectamente el adeudo, por lo que su actuación no había sido correcta:

la desinformación en que había incurrido con el cliente suponía un quebrantamiento de la claridad que exigen las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 1140/98, n.º 1298/98, n.º 1264/98 y n.º 1984/98, las entidades reclamadas no atendieron los requerimientos de sus clientes, quienes habían solicitado información sobre determinados movimientos de sus cuentas. Esta falta de información con los interesados se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información a los interesados sobre los embargos ordenados por la Administración

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2252/97.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2808/97.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE ORENSE.— Reclamación n.º 660/98.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— Reclamación n.º 663/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 685/98.

En estos casos, las entidades recibieron de la Administración órdenes de embargo de los depósitos que mantenían sus respectivos clientes. En general, las discrepancias que sostengan los embargados deben plantearlas directamente ante los organismos ordenantes de los embargos, no ante las entidades de crédito donde figuren abiertos los depósitos. No obstante, el Servicio puede analizar la actuación de estas últimas en orden a comprobar el cumplimiento de la obligación de transparencia que les incumbe frente a sus clientes, con arreglo a las buenas prácticas bancarias.

En los supuestos de este epígrafe, cuando las entidades reclamadas recibieron los embargos de los respectivos organismos, retuvieron de las cuentas las cantidades pertinentes (según el mecanismo previsto legalmente, esta retención precede en unos días al adeudo definitivo), pero no comunicaron a los interesados las órdenes que habían recibido de las Administraciones embargantes, lo que supuso que no pudieran conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

El Servicio estima que el deber de información a los titulares de los depósitos exige una notificación inmediata a los interesados, no sólo a fin de que puedan conocer en todo momento el estado de sus depósitos, sino también para que puedan actuar en defensa de sus derechos. Este argumento viene avalado por el hecho de que el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas a causa de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta

de notificación a los interesados de las retenciones y embargos de sus cuentas se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo en descubierto de pensiones indebidas, reclamadas por la Seguridad Social

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1910/98.

Cajamadrid adeudó en la cuenta del reclamante el importe de unas pensiones abonadas indebidamente, tras haber sido reclamadas por la Tesorería General de la Seguridad Social; este adeudo ocasionó un descubrimiento en la cuenta del interesado. El Servicio estimó que excedía de su competencia determinar si el derecho de la entidad a repetir a quien había percibido indebidamente las prestaciones que había tenido que restituir a la Seguridad Social alcanzaba o no a las que habían sido adeudadas en descubierto. Sin embargo, consideró que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, al comprobar que no existía saldo en la cuenta, hubiera notificado al reclamante el requerimiento realizado por la Tesorería General de la Seguridad Social, a fin de que el interesado pudiera adoptar las medidas que estimase oportunas.

Falta de formalización de los documentos de reintegro o de traspaso de fondos

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2430/97.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 68/98.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 658/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2163/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 64/98.

El Servicio de Reclamaciones ha reprochado en numerosas ocasiones el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan reintegros o traspasos de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad de la persona que realiza el reintegro. En estos casos, habrá de ser la entidad que adopte esta práctica tan nociva la que al final se pueda ver perjudicada por la misma, puesto que se verá privada de los medios de prueba para acreditar que ha cumplido diligentemente con el deber de custodia de los fondos depositados por los clientes y que ha prestado de forma adecuada el servicio de caja inherente al contrato de cuenta.

La entidad no cumplimenta todas las formalidades exigibles para verificar la regularidad de unos reintegros de una libreta de ahorros

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1931/98.

En este caso, el reclamante discrepaba con el adeudo en su libreta de ahorros de una serie de reintegros de efectivo realizados por ventanilla, que, según afirmaba, él no había efectuado; además, según alegaba, en todo momento había tenido en su poder la libreta de ahorros y el DNI, por lo que entendía que habían sido realizados fraudulentamente por un tercero. Analizada la cuestión en el marco de su competencia, el Servicio entendió que el banco no había actuado con la diligencia de un profesional experto y que no había observado debidamente su obligación de custodia del patrimonio de su cliente; en efecto, se entendió que debió haber requerido a la persona solicitante de los fondos, que presentase la correspondiente libreta de ahorros, puesto que esta formalidad redundaba en la seguridad de todos los interesados y del propio tráfico bancario.

Falta de información o información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCOFAR.— Reclamación n.º 477/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2226/97.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2877/97.

BANKINTER.— Reclamación n.º 399/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 501/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1596/98.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1355/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1977/98.

En el expediente n.º 477/98, Bancofar cometió diversas irregularidades formales en relación con la cuenta de la que el reclamante era cotitular, en concreto las siguientes: no hizo constar en el anverso del contrato de cuenta los datos personales del segundo titular; no proporcionó justificación documental de una serie de traspasos realizados con cargo a la cuenta; registró en ésta como disposiciones de efectivo lo que en realidad habían sido diversos traspasos entre cuentas; tampoco informó a su cliente acerca de cuál de los titulares había ordenado la cancelación del depósito. Por tanto, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, tanto por haber cometido tales irregularidades formales en la cumplimentación del contrato y en la información sobre los movimientos de la cuenta, como por la falta de información sobre quién la había cancelado.

El Banco Pastor (expediente n.º 2226/97) no facilitó a su cliente las aclaraciones que éste solicitó sobre diversos apuntes de su cuenta y sobre la cancelación de

ciertos depósitos. El Servicio estimó que, por no haber facilitado la información solicitada, ni la documentación pertinente que justificase la corrección de esas operaciones, debía considerarse que la actuación del banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2877/97, el reclamante cometió un error al emitir un cheque, ya que en lugar de utilizar el talonario de la cuenta que tenía con saldo suficiente, empleó por error el de otra, que no tenía fondos. Caja Postal atendió el cheque, lo que supuso que quedase en descubierto la cuenta librada, pero no comunicó esta situación inmediatamente al cliente, sino que éste se enteró varios días después, cuando recibió en su domicilio el extracto de la cuenta. El Servicio estimó que estos hechos ponían de manifiesto una cierta falta de diligencia de la entidad, ya que debió haber advertido al interesado, de forma inmediata, del descubierto que se había producido. Al no hacerlo así, se consideró que había vulnerado los principios de buena fe y mutua confianza que requieren las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 399/98) destinó el importe de un cheque que se había ingresado en la cuenta de la sociedad reclamante a minorar la deuda que mantenía en la entidad. El Servicio no pudo pronunciarse sobre el fondo de la cuestión, ya que los interesados discrepaban acerca de si el banco estaba o no facultado para actuar de ese modo, sin que aportaran al expediente pruebas documentales de las que se pudiera deducir lo uno o lo otro, por lo que habrían de ser los tribunales de justicia los que resolvieran dicha cuestión. No obstante, el hecho de que el banco no facilitase documentación clara justificativa de la aplicación efectuada, motivó un pronunciamiento del Servicio contrario a su actuación.

En el expediente n.º 501/98, el reclamante solicitó al Banco Exterior de España que cancelase anticipadamente unos depósitos a plazo y que traspasase su importe a una cuenta donde debía atender una serie de efectos. El banco decidió no acceder a realizar lo que había propuesto el cliente, pero no pudo acreditar documentalmente que le hubiese avisado de que no iban a cancelarse anticipadamente las imposiciones. En definitiva, esta falta de información con el interesado se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1596/98, el Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya no había asesorado de forma adecuada a su cliente (la sociedad reclamante) por el motivo que exponemos a continuación: el banco venía admitiendo en descubierto el cargo de una serie de recibos emitidos por una determinada sociedad, de tal modo que cuando la sociedad reclamante tenía conocimiento de los descubiertos, los cubría inmediatamente;

no obstante, esta forma de operar le suponía un coste elevado, en concepto de intereses y de comisiones. Pues bien, el Servicio estimó que las buenas prácticas bancarias hubieran aconsejado que el Banco Bilbao Vizcaya, sabiendo que los descubiertos se producían de forma periódica, hubiera ofrecido a su cliente la posibilidad de formalizar otra opción de financiación que no le resultara tan costosa, en lugar de mantener indefinidamente dicha situación.

En los expedientes n.º 1355/98 y n.º 1977/98, las entidades no informaron a sus clientes (titulares de unas cuentas) o al menos no lo hicieron con una antelación razonable, que iban a modificar determinadas condiciones de los depósitos; en concreto, se trataba de unos seguros gratuitos asociados a las cuentas, que las entidades decidieron suprimir en un determinado momento. Pues bien, independientemente de la facultad que pudiese asistir a las entidades para actuar de ese modo (que no correspondía analizar al Servicio, por ser una cuestión de la competencia de los tribunales de justicia), el Servicio estimó que la falta de notificación de la decisión que habían adoptado suponía una falta de transparencia y claridad con los clientes afectados, lo que constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuaciones incorrectas relacionadas con la información a facilitar sobre cuentas de titulares que hayan fallecido

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1652/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2418/97 y n.º 2515/97.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2332/97.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones acerca del contenido de la obligación de información que tienen las entidades con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de la cuenta al tiempo del fallecimiento del causante, así como a disponer del saldo previa presentación a la entidad de los documentos justificativos de su condición de herederos. Por el contrario, el Servicio ha venido estimando que no es exigible a las entidades que les faciliten una información general relativa a los movimientos y operaciones realizadas por los titulares causantes antes del fallecimiento, entendiendo que habrán de ser los órganos judiciales competentes quienes tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

Pues bien, de conformidad con este criterio, el Servicio estimó que Bancaja (expediente n.º 1652/98) y el

Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 2418/97) no actuaron conforme a las buenas prácticas bancarias al no haber facilitado, a quienes acreditaron ser herederos de unos titulares fallecidos, la información pertinente sobre el estado de las cuentas a la fecha del fallecimiento. Por el contrario, en el expediente n.º 2515/97, el Banco Bilbao Vizcaya entregó a los herederos del cotitular de una cuenta, información sobre los movimientos y operativa de fechas anteriores a la del fallecimiento, por lo que el Servicio estimó que el banco no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2332/97, la Caja General de Ahorros de Canarias permitió a los cotitulares sobrevivientes de un depósito indistinto que dispusieran de los saldos con posterioridad al fallecimiento de otro cotitular. Esta práctica, como ya hemos señalado en un epígrafe anterior, debe estimarse correcta con arreglo a la jurisprudencia del Tribunal Supremo y a las buenas prácticas bancarias. Sin embargo, lo que no se estimó procedente fue que la entidad no informara al reclamante (heredero del cotitular fallecido) sobre la actuación que había seguido, explicándole desde un primer momento cuál había sido su actuación y que estaba amparada por la práctica bancaria; el persistente silencio de la entidad se estimó contrario a la confianza y a la claridad propias de las buenas prácticas bancarias.

Formalización de documentos que no se corresponden con las operaciones realizadas

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2401/97.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 907/98.

La Caja de Ahorros de Granada (expediente n.º 2401/97) utilizó un impreso equivocado para formalizar la orden de traspaso cursada por un cotitular indistinto de un depósito; en lugar de utilizar el modelo de impreso que tenía para esa operación, la entidad entregó a la firma del cliente el modelo previsto para órdenes de abono. Este anómalo proceder se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 907/98) entregó a los reclamantes las libretas de sendas imposiciones a plazo, que recogían los importes que habían invertido en la entidad. Sin embargo, los reclamantes realmente habían suscrito unas participaciones de un fondo de inversión, cuyos contratos habían firmado. A la vista de estos hechos, el Servicio estimó que resultaba inadmisibles que la entidad entregara unas libretas con su sello y firma, como si de imposiciones a plazo se tratara, pero que esas libretas no se correspondieran en absoluto con las operaciones realmente efectuadas, puesto que el único resultado que se producía con esto

era crear confusión en los interesados acerca del producto en el que realmente habían invertido el dinero; esta actuación se estimó claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

Contratos no adaptados a la vigente normativa

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 587/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 320/98.

La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció la fecha límite del 1 de enero de 1993 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes que fueran titulares de operaciones de duración indefinida, un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Pues bien, las entidades reclamadas incumplieron este mandato, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

Falta de claridad en la documentación formalizada, relativa a la condición (titular o autorizado) de una persona

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 305/98.

En un determinado momento, surgió la discrepancia entre la reclamante y la Caja de Salamanca y Soria, en relación con la condición que ostentaba la primera en una cuenta abierta en la entidad, es decir, si era cotitular del depósito o si simplemente tenía firma autorizada. El Servicio no pudo resolver esta cuestión a la vista de los documentos aportados al expediente, ya que en el contrato aparecía claramente la mención de «autorizada», pero existía otro documento posterior del que se desprendía un intento del titular de incluir a la reclamante como cotitular. Por tanto, aunque el Servicio no pudo pronunciarse sobre esa cuestión, estimó que la entidad había contribuido a crear la confusión existente, aspecto éste que no debía haberse producido, ya que la condición de titular o no en una posición contable en ningún caso debería levantar polémica alguna, sino que siempre debería ser una cuestión indubitada y clara. En definitiva, la poca transparencia empleada por la entidad en este caso se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Valoración indebida de apuntes de rectificación

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 790/97.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 2058/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2714/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2304/97.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 352/98.

Los expedientes referenciados en este epígrafe tienen en común la valoración incorrecta que las entidades realizaron de unos apuntes de rectificación de otros anteriores, que por diversas razones tuvieron que ser anulados. En efecto, en estos casos la fecha valor del apunte de rectificación debe coincidir con la del apunte corregido, a fin de que el juego de ambas anotaciones tenga un efecto neutro para el cliente. De no hacerse así, entiende el Servicio que las entidades quebrantan las buenas prácticas bancarias, como sucedió en todos estos casos.

Merece consideración aparte el expediente n.º 352/98, por su especialidad con respecto a las restantes reclamaciones de este epígrafe. Aquí, la caja de ahorros adeudó en la cuenta del reclamante las cuotas periódicas de un préstamo en sus respectivas fechas de vencimiento. No obstante, la entidad se había equivocado en el importe de las cuotas y había venido cobrando una cantidad inferior a la que correspondía. Cuando la caja advirtió el error, lo que hizo fue anular todos los apuntes del préstamo, adeudando a continuación los nuevos por su importe correcto y con la fecha valor de cada uno de los vencimientos. Al no haber avisado a su cliente de las rectificaciones que iba a realizar, la cuenta se quedó en descubierto, tanto por no estar debidamente dotada de fondos como por el juego de las fechas valor. En definitiva, esta forma de proceder originó un perjuicio económico al reclamante, ya que fue él quien sufrió las consecuencias perjudiciales que se habían derivado de un error achacable únicamente a la entidad, lo cual, lógicamente, no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

La comisión cobrada no responde a un servicio solicitado por el cliente

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1980/98.

El Banco Hipotecario cobró al reclamante una comisión por una transferencia de fondos enviada a la cuenta de la gestoría que intervino en la tramitación de su escritura de préstamo hipotecario. Sin embargo, la entidad no aportó al expediente documentación alguna justificativa de que la transferencia hubiese sido ordenada por el cliente; es más, el documento suscrito por éste en virtud del cual encargaba a la gestoría la tramitación de la escritura, no preveía la transferencia bancaria como forma de pago para abonar la remuneración del servicio prestado por el gestor, sino la de abono en la cuenta del gestor con cargo al principal del préstamo. En definitiva, puesto que no se acreditó que la comisión respondiera a la prestación de un servicio solicitado o aceptado por el interesado, el Servicio estimó que el Banco Hipotecario no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Cobro indebido de comisiones

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2487/97.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 2014/98.

En el primer caso (expediente n.º 2487/97), el reclamante recibía periódicamente una pensión de jubilación en su cuenta de Caja Postal, por medio de transferencias ordenadas por el organismo pagador extranjero. A partir de un determinado momento, la entidad comenzó a cobrar a su cliente en cada abono una comisión, en concreto, la que tenía tarifada para las «órdenes de pago de pequeña cuantía recibidas del extranjero a favor de pensionistas». Considerando que la entidad había prestado gratuitamente este servicio a su cliente durante varios años y que el cobro de la comi-

sión no estaba previsto en el contrato de apertura de la cuenta receptora de los fondos, el Servicio estimó que Caja Postal debió comunicar a su cliente el cambio de las condiciones antes de proceder a aplicarlas, a fin de que pudiera evaluar la conveniencia de seguir o no realizando dicha operativa a través de la entidad reclamada. En definitiva, el Servicio apreció un incumplimiento de la claridad y transparencia propias de la actividad bancaria.

En el expediente n.º 2014/98, el reclamante solicitó al Banco Herrero la cancelación de su depósito a plazo y que transfiriera su importe a una determinada cuenta en otra entidad; cuando recibió el efectivo, advirtió que la cantidad abonada no se correspondía con la que esperaba. Analizados los hechos reclamados, pudo comprobarse que la diferencia respondía a una comisión por la transferencia que le cobró la entidad, compensando su importe con los intereses devengados por el depósito desde la fecha de constitución hasta la de cancelación. Pues bien, el Servicio estimó que el banco no estaba facultado para cobrar la comisión con cargo a los intereses, ya que se trataba de operaciones distintas que en absoluto eran compensables y que, en cualquier caso, hubiera requerido la remisión al cliente de una información detallada de los cargos y abonos efectuados; por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro indebido de gastos

Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1271/98.

La reclamante ordenó a Abbey National Bank que transfiriera a otra entidad en el extranjero cierta suma de dinero; por la ejecución de esta operación, el banco reclamado cobró una comisión y los gastos del *swift*. En cuanto a la comisión, el Servicio estimó que habían concurrido todos los requerimientos establecidos en la normativa bancaria para estimar procedente su percepción. Por el contrario, en relación con los gastos del *swift*, el

Servicio apreció que el banco no se había ajustado a esos requerimientos normativos, por las razones siguientes:

De un lado, aunque las tarifas de comisiones y gastos del banco contemplaban que serían de cuenta del cliente los gastos que se originasen por la ejecución de la orden —entre los que enumeraba los del *swift*—, el Servicio entiende que para que esto pueda ser así, los gastos han de tener su origen en un servicio o cargo que efectúe un tercero a la entidad y han de estar perfectamente determinados (ninguno de estos dos requisitos concurría en este caso).

De otro lado, y como consecuencia de lo anterior, no puede estimarse apropiado que cuando los gastos estén indeterminados, las entidades los fijen en la cantidad que estimen conveniente, pues con esa actuación eluden uno de los principales objetivos de la normativa bancaria, cual es asegurar la transparencia de la operativa para que la clientela conozca con exactitud las condiciones de las operaciones solicitadas.

En definitiva, cualquier gasto originado por la intervención de un tercero que las entidades pretendan repercutir a sus clientes deberá estar perfectamente justificado. Si esto no fuera posible, las entidades al menos deberán cuantificarlos en las tarifas o en el documento contractual, de tal forma que la clientela pueda conocerlos de antemano. Este criterio se recoge en la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma sexta, 6, g), que señala lo siguiente: «cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles».

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Retrocesión de transferencia sin consentimiento del beneficiario

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 2550/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 939/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1398/98.

Las entidades reclamadas retrocedieron las transferencias o los traspasos que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado la ejecución de estas operaciones (en el expediente n.º 1398/98 fue el propio reclamante quien ordenó el traspaso desde una cuenta indistinta a otra de su exclusiva titularidad y la orden de revocación la cursó el otro cotitular indistinto de la cuenta desde la que se transfirieron los fondos).

En relación con esta actuación, el Servicio considera que, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de instrucciones del ordenante, y ello porque las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser extornadas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden del ente u organismo competente. Por tanto, si el ordenante se dirige al banco o caja solicitando la retrocesión de la transferencia, tras haber sido cumplimentada, la entidad debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

Abono de transferencia a persona distinta de la indicada en la orden

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 188/98.

Caja España de Inversiones recibió cuatro transferencias que designaban al reclamante como beneficiario; sin embargo, la cuenta de abono indicada en las órdenes no estaba a nombre del reclamante, sino de una persona diferente, a quien la entidad abonó las cantidades recibidas.

Con arreglo a la normativa interbancaria, la entidad destinataria de la transferencia debe comprobar la identidad entre beneficiario y titular de la cuenta indicada en la orden. En caso de no coincidencia, las entidades deben abonar el importe recibido en una cuenta de la persona señalada como beneficiaria; si no tuviera cuenta en la entidad, deben devolver el importe a la entidad ordenante, pero nunca cumplimentar la transferencia a favor de un titular diferente, aun cuando coincida plenamente el número de cuenta designada por el ordenante con alguna existente en la entidad.

Por este motivo, el Servicio estimó que la Caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias, puesto que había incumplido el objeto fundamental de la transferencia, como es el abono al beneficiario ordenado.

Abono de transferencia en cuenta de la que la beneficiaria no era titular

Entidad: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 485/98.

La Caja General de Ahorros de Granada recibió diversas transferencias a favor de la reclamante, ordenadas por un determinado organismo que había reconocido una subvención a su favor; la caja abonó las cantidades transferidas en una cuenta en que la interesada figuraba como cotitular, según sus registros. Sin embargo, analizada la documentación aportada al expediente,

pudo comprobarse que la interesada no había suscrito con su firma el correspondiente contrato, por lo que realmente no concurría ni su aprobación ni su consentimiento para su inclusión como titular de la posición. Al parecer, la caja atendió la solicitud del otro cotitular del depósito, quien, con una copia del DNI de la reclamante, solicitó la apertura de la cuenta a nombre de los dos. El Servicio estimó incorrecta no sólo esta práctica, sino también el hecho de que abonase en esa cuenta las cantidades transferidas a favor de la reclamante y que permitiese disponer de ellas al otro cotitular.

Abono de transferencia en cuenta distinta de la indicada en la orden

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 226/98.
UNICAJA.— Reclamación n.º 318/98.

En el expediente n.º 226/98, por expresa indicación de la reclamante, las transferencias ordenadas por la empresa donde trabajaba se abonaban en la cuenta que un tercero mantenía en Barclays Bank; sin embargo, el banco abonó la correspondiente a un determinado mes en una cuenta personal de la interesada, donde fue aplicada a cubrir una orden de embargo recibida en esa misma fecha contra los saldos de la reclamante. La decisión adoptada por el banco respecto a la cuenta de abono de esa mensualidad no pudo considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias, en la medida en que supuso una arbitraria excepción al procedimiento que se venía empleando de forma habitual, con la aprobación de todos los intervinientes y especialmente de acuerdo con los deseos de la interesada.

En el otro caso (expediente n.º 318/98), Unicaja recibió una transferencia de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria a favor del reclamante, con la indicación de que fuese abonada en una determinada cuenta. Sin embargo, esta cuenta había sido cancelada unos meses antes, de modo que la entidad optó por abonar la cantidad transferida en otra cuenta del reclamante, sin notificárselo previamente, para compensar así parte del saldo deudor que presentaba en esa fecha. El Servicio estimó que esta actuación no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias, puesto que vulneraba los principios de buena fe y mutua confianza exigibles con arreglo a las mismas.

Ejecución de transferencia sin mediar el consentimiento del titular de la cuenta

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1598/98.

En este caso, Cajamadrid ejecutó una transferencia a favor de un tercero con cargo a la cuenta del reclamante, sin su consentimiento. En efecto, la caja no

aportó al expediente copia de la orden de transferencia que hubiera podido cursar el interesado, por lo que al no concurrir el imprescindible consentimiento del cliente para la ejecución de la operación, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1363/98 y n.º 1379/98.

Los reclamantes recibían en las cuentas que tenían abiertas en el Banco Español de Crédito las pensiones que les transferían desde el extranjero. Pues bien, desde un determinado momento el banco dejó de enviarles información relativa al importe de la pensión en divisas y al tipo de cambio aplicado para su transformación a pesetas; tan sólo les indicaba el contravalor en pesetas de los abonos, lo que fue estimado como una falta de información contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la tramitación de transferencias

Entidades: CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 1070/98.
CAIXA D'ESTALVIS DEL Penedès.— Reclamación n.º 437/98.
BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2504/97.
CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 2925/97.
BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1491/98.
CAJA POSTAL Y DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 458/98.
BANCO GUIPUZCOANO Y BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 1067/98.
BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1817/98.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1871/98.

El reclamante (expediente n.º 1070/98) remitió por correo un escrito a Caja Laboral Popular desde el extranjero, donde se encontraba transitoriamente, ordenando la ejecución de una transferencia. La entidad no atendió las instrucciones recibidas de su cliente, al surgirle diversas dudas relacionadas con la autenticidad y alcance de la orden y, en definitiva, por lo inusual del procedimiento empleado. En atención a esto, el Servicio no consideró reproable la decisión adoptada en primera instancia por los responsables de la entidad reclamada, consistente en suspender la ejecución de la orden, al haber optado por dar prioridad a la salvaguarda de la seguridad del tráfico bancario y al correspondiente deber de custodia del patrimonio de su

cliente. No obstante, el Servicio estimó que la entidad no había obrado con la diligencia exigible, en la medida en que no acreditó que con posterioridad hubiera efectuado gestiones ante su cliente tendentes a verificar la regularidad de la orden recibida y a completar —en su caso— los datos necesarios para su ejecución.

En el expediente relativo a Caixa D'Estalvis del Penedès (n.º 437/98), la reclamante había ordenado a esta entidad que transfiriera a otra en el extranjero cierta cantidad de dinero. Al tiempo de ejecutar la transferencia, la caja consignó un número de cuenta erróneo, lo que motivó que fuera devuelta en dos ocasiones, con la consiguiente demora y generación de gastos, diferencias de cambio, ..., perjudiciales para el cliente. En estas circunstancias, el Servicio estimó que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había cumplimentado correctamente la transferencia de fondos ordenada por su cliente.

Similar a esta última fue la incidencia planteada en el expediente n.º 2504/97, en el que los reclamantes ordenaron al Banco Bilbao Vizcaya que transfiriera una suma de dinero a una sociedad, pero a una determinada cuenta; el banco, injustificadamente, transfirió el dinero a una cuenta diferente de la indicada por sus clientes. El Servicio estimó que esta actuación no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había ejecutado la orden recibida en sus justos términos.

En el expediente n.º 2925/97, el reclamante ordenó a través de su entidad una transferencia a favor de un determinado organismo público, para que fuese abonada en la cuenta que tenía abierta en una de las entidades colaboradoras, la Caja de Ahorros de Murcia. La caja devolvió la transferencia a la entidad ordenante, amparándose en que el número de la cuenta beneficiaria era erróneo. Analizada la documentación aportada al expediente, se pudo comprobar que efectivamente se había producido un error, pero el Servicio entendió que la entidad receptora, Caja de Ahorros de Murcia, contaba con datos suficientes para localizar la cuenta correcta, lo que hubiera permitido la adecuada ejecución de la transferencia. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias. Igual pronunciamiento alcanzó el Servicio en el expediente n.º 1491/98, ya que el Banco Urquijo devolvió la transferencia emitida por un tercero a favor del reclamante por ser erróneo el número de cuenta que se indicaba en la orden; en lugar de hacer esto, debió tratar manualmente la orden, lo que hubiera permitido subsanar la incidencia.

En los expedientes n.º 458/98 y n.º 1067/98, los reclamantes ordenaron a las entidades de las que eran clientes (Caja Postal en el primer caso y Banco Guipuzcoano en el segundo) que transfirieran unas sumas de

dinero a Deutsche Bank y Bilbao Bizkaia Kutxa, respectivamente, con el fin de cancelar los préstamos de los que estas últimas entidades eran acreedoras. Las instrucciones cursadas por los interesados no obtuvieron el resultado pretendido, ya que las entidades implicadas no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional en este tipo de operaciones. En efecto, en el primer caso, Caja Postal (contrariamente a lo que le había instruido su ordenante) no hizo constar en el texto de la transferencia el destino que Deutsche Bank debía dar a los fondos. Por su parte, Deutsche Bank procedió a devolver la transferencia, pese a que el reclamante le había anunciado que enviaría por esa vía los fondos con los que cancelar el préstamo. En el segundo caso, la transferencia fue ordenada por el reclamante con la intención de cancelar la hipoteca que gravaba la vivienda que había comprado y el destino de los fondos era la cuenta del cliente de Bilbao Bizkaia Kutxa, vendedor del inmueble. Así lo hicieron las entidades implicadas, pero sucedió que en lugar de cancelarse el préstamo, el vendedor dispuso del importe abonado, sin ninguna dificultad. Dejando a un lado la responsabilidad de este último, que el Servicio no tiene competencia para analizar, lo cierto es que el envío de la suma en cuestión se efectuó en virtud de procedimientos decididos o propuestos por una o las dos entidades, por lo que el Servicio entendió que no podían eximirse de su responsabilidad en las perjudiciales consecuencias producidas al interesado.

El Banco Santander (expediente n.º 1817/98) tampoco empleó la diligencia necesaria en una operación, ya que permitió que el ordenante de una transferencia irrevocable y por plazo indefinido dejara sin fondos la cuenta en la que debía adeudarse, con el consiguiente perjuicio para el reclamante (beneficiario de la orden). La situación se agravaba porque había sido precisamente el Banco Santander el que aconsejó esta operativa, en lugar del aval bancario que había requerido el reclamante al cliente del banco.

En el expediente n.º 1871/98, el reclamante discrepaba con la actuación del Banco Español de Crédito, pues entendía que la entidad había accedido a revocar la transferencia a su favor ordenada por un cliente del banco. En realidad, la transferencia no había llegado a cursarse, pero se estimó que el banco no había actuado diligentemente al haber permitido a su cliente (supuesto ordenante de la transferencia) la utilización del fax de la sucursal, creando una apariencia que no se correspondía con la realidad.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta del abono de una transferencia

Entidad: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1302/98.

El anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que regula los límites de valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro, señala como fecha de valoración para las transferencias bancarias procedentes de otras entidades el segundo día

hábil siguiente a su orden en la oficina de origen. Este límite fue excedido por el Banco Zaragozano en la reclamación referenciada en este epígrafe, lo que motivó que el Servicio apreciase que la actuación del banco había quebrantado la normativa bancaria de aplicación.

GRUPO IV

CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

COMISIONES

Cobro indebido de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos

Entidades: CAJA RURAL DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2340/97.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2435/97.

BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 2451/97.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamaciones n.º 2705/97 y n.º 1633/98.

BANCO SIMEÓN.— Reclamación n.º 2880/97.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 38/98.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 527/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 536/98.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 905/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1410/98.

BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 1638/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1039/98.

En estos casos, los reclamantes entregaron a sus respectivas entidades diversos efectos, bien para que gestionaran su cobro, bien para su descuento. Tras su presentación a las correspondientes entidades de los deudores, los efectos resultaron devueltos y las entidades reclamadas cobraron a sus clientes las comisiones de devolución que tenían tarifadas. Verificada la correspondencia de las comisiones adeudadas con las tarifadas por cada entidad, el Servicio estimó, a priori, que su cobro era formalmente correcto. Sin embargo, concurrió en todos estos expedientes una circunstancia que llevó al Servicio a concluir que la actuación de las entidades no había sido correcta: en efecto, las entidades no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existieran comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que de esa forma los clientes conocieran de antemano, con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concerta-

das. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

Comisiones por devolución de efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas

Entidades: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1967/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2095/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 622/98.

BANCO 21 y BANCO DEL DESARROLLO ECONÓMICO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 469/98.

BANCO HERRERO y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 417/98.

SOLBANK SBD y BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1151/98.

BANCO ZARAGOZANO y BANKINTER.— Reclamación n.º 239/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2071/97 y n.º 174/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2683/97.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 1380/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1690/98.

BANCO DEL COMERCIO y BANKINTER.— Reclamación n.º 2614/97.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2442/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO y ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 89/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA y CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2038/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2861/97.

A diferencia de los supuestos enumerados en el epígrafe anterior, en los que concurría el supuesto de hecho para el devengo de la comisión por devolución, en los expedientes de este apartado no ocurría lo mismo; en estos casos las devoluciones no habían venido motivadas por causas atribuibles a los deudores de los efectos, sino que se produjeron como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. Las particulares situaciones que dieron lugar a los informes desfavorables del Servicio fueron las siguientes:

En los expedientes n.º 1967/97 y n.º 2095/97, las entidades libradas (Caja Insular de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros de Córdoba) devolvieron unos cheques invocando que no contaban con saldo suficiente para atenderlos a la fecha de presentación. Sin embargo, los libradores habían ingresado con anterioridad otros cheques para provisionar de fondos las respectivas cuentas, a los que las entidades aplicaron plazos predefinidos de indisponibilidad que se extendieron más allá de la compensación efectiva de los cheques. Esta práctica está expresamente desaconsejada por el Servicio de Reclamaciones, por lo que las devoluciones producidas como consecuencia de la aplicación de estas condiciones se estimaron improcedentes. En el expediente n.º 2095/97 también se estimó incorrecta la actuación de la entidad presentadora (Banco Santander) puesto que había proporcionado a su cliente un asesoramiento deficiente sobre el modo de obrar en todo este proceso de compensación de los diferentes cheques.

En las reclamaciones n.º 622/98, n.º 469/98 y n.º 417/98, las entidades presentadoras de unos efectos (Caja de Ahorros de Segovia, Banco 21 y Banco Herro) cometieron diversos errores al teclear los datos de las cuentas domiciliarias; por su parte, las entidades donde se encontraban domiciliados los efectos (Banco Popular, Bandesco y Caja de Ahorros de Madrid) no realizaron las gestiones a su alcance para subsanar los errores, ya que contaban con datos suficientes para localizar las cuentas correctas. La deficiente gestión de cobro de las entidades originó la devolución de los efectos y que fuesen los reclamantes, únicos sin culpa en este proceso, quienes soportaran las consecuencias perjudiciales, fundamentalmente, las comisiones de devolución que les habían cobrado.

En los expedientes n.º 1151/98 y 2071/97, las entidades intervinientes en la gestión de cobro de unos efectos (Solbank y Banco Central Hispanoamericano en el primer caso y Banco Bilbao Vizcaya y una tercera entidad en el otro) discrepaban acerca del sistema de compensación utilizado, es decir, si había sido o no el adecuado; en el expediente n.º 239/98, la discrepancia entre el Banco Zaragozano y Bankinter se centraba en la corrección de su respectiva participación en el proceso de

presentación al pago y posterior devolución del efecto. La falta de acuerdo entre las entidades en estos asuntos originó la indebida devolución de los efectos y que, asimismo, fuesen los reclamantes quienes padecieran las consecuencias perjudiciales, también el cobro de sendas comisiones de devolución.

Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 174/98) recibió del reclamante la orden de que no atendiese los recibos y letras que tenía domiciliados en su cuenta. Sin embargo, el banco hizo extensiva esta orden, improcedentemente, a un cheque que libró el reclamante y que había ingresado en otra cuenta suya en una tercera entidad. Como consecuencia de la indebida devolución del cheque, el reclamante tuvo que pagar a la otra entidad una comisión por este concepto.

Banco Pastor (reclamación n.º 2683/97) no acreditó que hubiera presentado al cobro la letra de cambio que le entregó su cliente, por lo que la comisión que le cobró por devolución, así como la comisión por una gestión de cobro inexistente, no se estimaron justificadas.

En el expediente n.º 1380/98, el reclamante descontó en la Caja Rural de Huelva unos efectos no aceptados por el librado y sin domiciliar, que no fueron pagados en la fecha del vencimiento. Días después, el reclamante abonó el principal de las letras más los intereses devengados, pero la caja rural no le entregó los documentos cambiarios originales (como hubiera sido lo correcto) sino que los retuvo para exigirle el pago de los gastos de devolución y protesto. El Servicio estimó improcedente tanto esta retención de los efectos como el devengo de las comisiones de devolución, ya que en este caso la caja rural no acreditó la devolución, ni tampoco la presentación al cobro o el envío al librado del aviso de vencimiento previsto en el artículo 43 de la Ley Cambiaria y del Cheque.

En la reclamación n.º 1690/98, Caja Castilla-La Mancha también descontó al reclamante una letra de cambio que estaba sin aceptar y sin domiciliar. Pues bien, la entidad utilizó en la presentación al pago el sistema previsto en el artículo 43 de la Ley Cambiaria, es decir, el aviso de vencimiento al librado para que indique sus instrucciones. Sin embargo, en este caso el efecto resultó devuelto porque la entidad remitió el aviso de vencimiento con demora y, por tanto, sin la antelación suficiente a la que alude la norma. Por tanto, como consecuencia de esta falta de diligencia achacable a la entidad, el Servicio estimó que la comisión de devolución que había cobrado al reclamante debía considerarse improcedente.

En el expediente n.º 2614/97, el reclamante había ingresado en el Banco del Comercio un cheque que estaba librado contra una cuenta de Bankinter. En el momento de la presentación al cobro, a Bankinter le surgieron du-

das sobre la regularidad de la firma estampada en el cheque; pues bien, en lugar de realizar alguna gestión tendiente a confirmar la regularidad o no del documento, Bankinter procedió a devolverlo sin más, a consecuencia de lo cual el Banco del Comercio cobró al reclamante una comisión por la devolución, de la cual, además, el cliente no tenía conocimiento, puesto que no se había hecho referencia a ella en el resguardo de ingreso.

En el expediente n.º 2442/97, el reclamante había descontado unos efectos en la Caja Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez. Días antes del vencimiento, el reclamante se dirigió a Banesto con la intención de que reclamara los efectos para que no fuesen presentados al cobro. En atención a esta solicitud, Banesto se dirigió a la entidad domiciliataria de los efectos, la cual aún no los tenía en su poder; tras constatar este extremo, Banesto no se dirigió a la entidad tenedora de los efectos (Caja de Ahorros Provincial San Fernando) y no realizó gestión adicional alguna. De esta deficiente actuación, derivó que los efectos fuesen presentados al cobro y resultaran devueltos, cobrando la caja al reclamante unas comisiones de devolución de las que, además, no había sido informado en la factura de presentación.

En los expedientes n.º 89/98, n.º 2038/97 y n.º 2861/97, las entidades libradas o domiciliatarias (Banco Central Hispanoamericano, Banco Bilbao Vizcaya y Banco Español de Crédito) devolvieron por error los cheques o efectos pagaderos o domiciliados en cuentas de sus clientes; por su parte, las entidades presentadoras (Abbey National Bank, Caja Castilla-La Mancha y Banco Central Hispanoamericano) cobraron las comisiones de devolución que tenían tarifadas, manteniendo estos cargos aun después de conocer que las devoluciones habían sido improcedentes. Esto supuso que los reclamantes fuesen quienes soportasen las consecuencias perjudiciales por las incorrectas actuaciones de las entidades implicadas. Además, en el expediente n.º 2861/97, el Banco Central Hispanoamericano cobró a su cliente una comisión por una segunda gestión de cobro que excedía de la cuantía máxima que estaba tarifada, lo que, obviamente, también se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por servicios que no se habían prestado.

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 625/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 108/98.

El Banco Exterior de España (reclamación n.º 625/98) recibió del reclamante el encargo de gestionar el cobro de unos recibos; en ese momento, el banco cobró las comisiones previstas en sus tarifas por este

servicio. Sin embargo, el reclamante desistió de su solicitud antes de que el banco presentase al cobro los recibos; por este cambio de instrucciones, el banco cobró a su cliente la comisión que tenía tarifada por comunicación de incidencias, esto es, por la retirada de los efectos de la cartera para gestión de cobro, según las instrucciones del cedente. El hecho de que el cliente solicitase en un primer momento la prestación del servicio de gestión de cobro y que a continuación retirase su solicitud, había sido penalizado por el banco mediante el cobro al interesado de esa comisión de comunicación de incidencias. Por tanto, teniendo en cuenta esta circunstancia, el Servicio estimó que el Banco Exterior debió restituir al cliente el importe percibido inicialmente por la gestión de cobro, cuando aquél desistió del mandato original, ya que la normativa bancaria dispone que las comisiones deben responder a servicios efectivamente prestados y, en este caso, era evidente que el mismo no se había materializado. Por este motivo, la actuación del Banco Exterior se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 108/98, el reclamante cuestionaba una serie de comisiones que le había cobrado la Caja de Ahorros del Mediterráneo, entre otras, una comisión por protesto repercutida como consecuencia de la devolución que se produjo al vencimiento de unos efectos, que el reclamante había descontado en la entidad. Tras el análisis del expediente, el Servicio comprobó que la caja no había acreditado que efectivamente hubiese gestionado la obtención del protesto de los efectos tras el impago de los mismos, por lo que, al no haberse prestado el servicio inherente a la comisión cobrada, se estimó que la actuación de la Caja de Ahorros del Mediterráneo no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones desproporcionadas

Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2712/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2151/97.

La Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 2712/97) cobró al reclamante una comisión por pagarle por ventanilla un recibo a cargo de un cliente de la caja. El Servicio estimó que el pago de la factura respondía a un servicio de gestión de cobro prestado a solicitud del reclamante, por lo que la entidad estaba legitimada para cobrar la comisión que tenía tarifada. En suma, no cabía estimar que el cobro de la comisión hubiese sido contrario a la normativa disciplinaria. Sin embargo, el Servicio ha considerado en numerosas ocasiones que las comisiones deben adecuarse al servicio prestado en cada caso, evitando situaciones de desproporción; a juicio del Servicio, esta situación de desproporción concurría en el caso analizado, en el que el cobro de la

comisión supuso una sexta parte del importe del recibo. En definitiva, el importe cobrado resultó desmesurado para las circunstancias del caso, por lo que la actuación de la caja se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente 2151/97, el reclamante había descontado en el Banco Bilbao Vizcaya un pagaré. Días antes del vencimiento del documento, la empresa librada abonó por transferencia el importe del pagaré, satisfaciendo de ese modo su deuda, por lo que el reclamante solicitó al banco que lo reclamara. Las tarifas de la entidad establecían que se percibiría la comisión de incidencia cuando la reclamación de los efectos se hubiera recibido quince o más días antes de su vencimiento; transcurrido ese plazo los efectos se considerarían devueltos, cobrándose la comisión establecida por este concepto. En el caso concreto, la reclamación se produjo trece días antes del vencimiento, por lo que el banco cobró la comisión de devolución y no la de incidencia. Aunque concurrían los requisitos para considerar formalmente correcto el cobro de la comisión, el Servicio entendió que concurrían una serie de circunstancias que llevaban a la conclusión de que el importe cobrado resultaba desproporcionado: de un lado, se trataba de un efecto descontado y domiciliado en el Banco Bilbao Vizcaya, por lo que las operaciones a realizar para recuperarlo se facilitaban notablemente y el coste de las mismas se reducía; de otro lado, si la reclamación del efecto se hubiera producido tan sólo dos días antes, el importe de la comisión hubiera sido considerablemente inferior, puesto que el banco habría aplicado la comisión de incidencia; por último, el propio Banco Bilbao Vizcaya tenía conocimiento de que el efecto probablemente se reclamaría antes del vencimiento, puesto que era deseo del librado (cliente a su vez de la entidad) atender la deuda por transferencia tan pronto como cobrase unas determinadas cantidades. Por estos motivos, la comisión de devolución que cobró el banco en su importe máximo se estimó desproporcionada y su actuación no pudo considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidades: UNICAJA.— Reclamación n.º 1231/98.

BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 222/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO Y BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1545/98.

La comunidad de propietarios reclamante (expediente n.º 1231/98) venía encargando desde hacía tiempo a Unicaja la gestión de cobro de sus recibos, servicio éste que se le prestaba de forma gratuita. En un determinado momento, la caja decidió comenzar a cobrar el servicio que antes no se retribuía, sin que hubiese quedado acreditado en el expediente que hubiese comuni-

cado esta decisión a su cliente con antelación a la aplicación de las nuevas condiciones. Esta circunstancia, así como el que la sucursal donde ocurrieron los hechos no contara con un folleto completo de tarifas que pudiera consultar la clientela, llevó al Servicio a considerar que la actuación de Unicaja había sido poco transparente y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 222/98, el reclamante había solicitado a BNP España información sobre el importe de la comisión por ingresar un cheque en su cuenta corriente. Por error, la entidad le indicó una cantidad notablemente inferior a la que realmente podía devengarse por aplicación de sus tarifas, por lo que una vez efectuado el ingreso, el reclamante discrepaba con la cuantía cobrada. Tras la reclamación del cliente, el banco retrocedió una parte de la comisión, pero no la totalidad que excedía de la cantidad que le había indicado en un primer momento. La falta de explicaciones del banco, tanto sobre su actuación como sobre la rectificación que había efectuado, llevó al Servicio a estimar poco transparente la actuación de BNP España y contraria a las buenas prácticas bancarias.

Llegado el vencimiento de unas letras de cambio, el Banco Español de Crédito (reclamación n.º 1545/98) no pudo adeudárselas en la cuenta del reclamante (librado de las mismas) por falta de saldo, de modo que procedió a devolverlas a la entidad presentadora, el Banco Bilbao Vizcaya. Posteriormente, el reclamante dio instrucciones a Banesto para que las reclamara al Banco Bilbao Vizcaya, con el fin de atenderlas; así lo hizo y a consecuencia de esta gestión se adeudó en la cuenta del reclamante, de manera global, el importe de los efectos más las comisiones de devolución que, según parece, había cobrado el Banco Bilbao Vizcaya a su cliente, cedente de los documentos. Pues bien, el Servicio estimó que no había quedado acreditado que Banesto hubiera advertido a su cliente que si reclamaba los efectos impagados se le fueran a repercutir también las comisiones que la otra entidad había cobrado; es más, ni siquiera quedó acreditado que el reclamante tuviera conocimiento de la existencia de tales comisiones, por lo que se estimó que Banesto, al efectuar un cargo en la cuenta de su cliente por un importe superior al que había autorizado, no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias. Respecto a la actuación del Banco Bilbao Vizcaya, se consideró que tampoco había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que en la nota de adeudo que remitió a Banesto no hacía mención a las comisiones de devolución repercutidas e incluso parece que manipuló el importe en cifra de las cambiales para incluir en éstas la comisión de devolución que correspondía a cada una de ellas.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Aplicación de un plazo predeterminado de indisponibilidad a un cheque ingresado en cuenta

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2567/97.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO.— Reclamación n.º 1436/98.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1475/98.

Los reclamantes entregaron cheques a sus entidades para que gestionaran su cobro, que fueron abonados en las cuentas de aquéllos con fecha valor correcta; en cambio, las entidades no permitieron disponer de estos importes hasta varios días hábiles posteriores a la entrega, plazo fijado unilateralmente por aquéllas.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad, contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por estos motivos, el Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Pago de cheques que presentaban muestras evidentes de manipulación

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2447/97.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2644/97.

En el expediente n.º 2447/97 se cuestionaba la diligencia profesional empleada por la Caja de Ahorros del Mediterráneo a la hora de entregar fondos a un tercero, portador de un cheque, quien lo había presentado al pago por ventanilla; el reclamante, titular de la cuenta librada, sostenía que el referido documento había sido manipulado.

El Servicio, dentro de su ámbito de actuación, no pudo pronunciarse acerca de la manipulación del documento, por ser ésta una cuestión reservada a la competencia de los tribunales de justicia. Sin embargo, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, se examinó si la entidad había empleado la diligencia exigible al efectuar el pago controvertido (el Servicio tampoco puede entrar a considerar la eventual negligencia del reclamante en la custodia de su talonario o de los cheques que lo componen, por motivos obvios de competencia).

Pues bien, en relación con la falsificación o manipulación de cheques, el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que la seguridad del tráfico bancario y la confianza del cliente exigen que se tomen medidas muy estrictas en cuanto a la comprobación de los cheques presentados al pago por ventanilla. En el caso reseñado, el Servicio consideró que la entidad había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al proceder al pago del cheque, puesto que pudo comprobarse que presentaba evidentes muestras de manipulación detectables a simple vista.

En el expediente n.º 2644/97, la Caja General de Ahorros de Granada recibió el cheque presuntamente manipulado del supuesto beneficiario, quien había abierto la cuenta donde lo ingresó con un DNI falso. Tras la apertura de la cuenta, la caja presentó por truncamiento el cheque a la entidad librada, por lo que esta última no lo recibió físicamente. Por este motivo, el Servicio consideró que fue la actuación de la Caja General de Ahorros de Granada, al truncar un cheque que presentaba claros indicios de manipulación, la que había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Devolución de cheques, letras o pagarés existiendo provisión de fondos

Entidades: BANKINTER.— Reclamación n.º 2335/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2620/97.

ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 857/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2210/98.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago o bien de cheques que sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares o bien de letras de cambio o recibos domiciliados en cuentas de los deudores de estos

efectos. En todos los casos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido diligente, por la razón siguiente: las cuentas en las que debían adeudarse los efectos estaban dotadas de fondos suficientes con los que realizar el pago, ya fuera previamente a la presentación de los documentos, ya fuera simultáneamente mediante la entrega de diversos efectos que habían ingresado en esas cuentas. Al denegar el pago injustificadamente, el Servicio concluyó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en el pago de efectos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2519/97.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 1033/98.

Una tercera entidad presentó a Cajamadrid (reclamación n.º 2519/97) a través del sistema de truncamiento (sin presentación física del documento) una letra de cambio a cargo del reclamante, quien la había domiciliado en su cuenta en la caja. Al transmitir los datos de domiciliación, se produjo un error de tecleo que afectaba al número de cuenta. Sin embargo, los datos correspondientes a la sucursal eran correctos, por lo que al contar también con el nombre del librado, la caja hubiera podido subsanar el error. Esta labor de control manual no la realizó Cajamadrid, por lo que dicha omisión la estimó el Servicio como una actuación no acorde con las buenas prácticas bancarias. Además, al devolver la letra de cambio, la caja indicó un motivo de devolución incorrecto, ya que en lugar de aludir a la deficiencia que se había producido, utilizó la clave correspondiente a las devoluciones por falta de saldo, error éste que también se consideró constitutivo de una mala práctica bancaria.

Solbank (reclamación n.º 1033/98) adeudó en la cuenta de la sociedad reclamante dos letras de cambio que estaban aceptadas por uno solo de los apoderados de la sociedad, a pesar de que los estatutos sociales exigían la firma mancomunada de tres de ellos. En consecuencia, el Servicio estimó que el banco reclamado había ignorado las condiciones contractuales acordadas con la sociedad reclamante, lo que suponía una falta de diligencia en el pago contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

Entidades: BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 2510/97.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 1545/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1009/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1338/97.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 905/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 185/98.

BANCO SANTANDER y CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 536/98.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 1387/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA Y P.S.A. CRÉDIT ESPAÑA.— Reclamación n.º 1465/98.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 2059/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2484/97 y n.º 1088/98.

CAJA RURAL DE TORRENT Y BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1945/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2664/97.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2358/97.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2838/97.

En los expedientes referenciados, los reclamantes entregaron a sus entidades cheques, letras de cambio u otros efectos, a fin de gestionar su cobro ante las entidades libradas o domiciliatarias. En la ejecución de estos mandatos, las entidades reclamadas no emplearon una diligencia acorde a la esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, incurriendo en gestiones desafortunadas por unos u otros motivos, que pasamos a analizar.

El Banco Sanpaolo (reclamación n.º 2510/97) remitió los originales de unos recibos a la entidad en la que estaba domiciliado el pago. Dos meses después del vencimiento, el banco solicitó al reclamante duplicados de los recibos, puesto que los originales habían sido extraviados. El tiempo transcurrido sin tener conocimiento de la incidencia que se había producido, lógicamente pudo llevar a pensar al interesado que los abonos ya eran firmes. Esto no fue así, ya que los recibos resultaron devueltos tras la presentación al cobro de los duplicados. En esta gestión, el Servicio estimó que la entidad no había empleado la diligencia exigible, puesto que no podía admitirse que el banco se hubiese desentendido de la operación, dejando transcurrir un tiempo excesivo hasta que reclamó las copias de los efectos. En definitiva, aunque el Banco Sanpaolo no había sido responsable de la pérdida de los documentos, se estimó que no había defendido adecuadamente los intereses de su cliente, puesto que había mantenido una situación de pendencia e inseguridad impropia de la operativa bancaria.

El Banco de Murcia (expediente n.º 1545/97) no presentó al cobro los recibos que le había entregado la sociedad reclamante, sino que los retuvo sin más casi dos meses, durante los cuales no realizó gestión alguna tendiente al cobro (al menos no acreditó en el expediente que efectivamente hubiera cumplido el encargo de su cliente); transcurrido ese plazo, procedió a adeudar el importe de los recibos en la cuenta del reclamante, co-

mo si hubiesen resultado devueltos. Obviamente, el Servicio estimó que la entidad, al tomar los recibos, había asumido ante su cliente unas obligaciones que debía cumplir, por lo que al no haber justificado que hubiese ejecutado el mandato recibido, se estimó que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

El difunto esposo de la reclamante (expediente n.º 1009/98) entregó una letra de cambio en gestión de cobro a Cajamadrid. La caja no realizó la presentación al pago en el momento del vencimiento, amparándose en que el efecto había sido reclamado por el librador. Sin embargo, esta reclamación del efecto no había ido acompañada del pago correspondiente, pese a lo cual la caja la admitió en un primer momento. Con posterioridad (aproximadamente cuatro meses después) la caja decidió presentarlo al cobro y, al resultar devuelto, optó por ponerlo a disposición del cedente. El Servicio estimó que la caja, al no haber exigido el pago del efecto al librador cuando éste lo reclamó, había provocado un retraso excesivo en la gestión de cobro de la letra, impropio de la diligencia exigible por las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1338/97 transcurrieron varios días entre la fecha en que el reclamante entregó al Banco Central Hispanoamericano unos efectos y la fecha en que la entidad los abonó en la cuenta del interesado. Esta demora produjo un retraso en la gestión de cobro de los efectos e incidió también negativamente en la fecha de valoración de los abonos. Además, esta práctica contravenía el contenido de la norma cuarta, apartado 4, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que establece lo siguiente: «En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos».

Solbank (reclamación n.º 905/98), Caja de Ahorros San Fernando (reclamación n.º 185/98), Caixa D'Estalvis de Manresa (reclamación n.º 1387/98) y Banco Santander (reclamación n.º 536/98) presentaron al cobro por medio de sistemas de compensación incorrectos los pagarés o cheques que habían tomado de sus clientes. En los dos primeros casos, los pagarés y cheques estaban endosados, resultando que los documentos endosados se excluían expresamente del sistema que habían utilizado las entidades; en el tercer supuesto, una letra aceptada fue presentada como si se tratase de un recibo domiciliado; en el último caso, el Banco Santander presentó físicamente el cheque en cámara de compensación, en lugar de hacerlo a través del sistema de truncamiento, como hubiera sido lo indicado, ya que el documento reunía las características necesarias para

compensarlo a través de este segundo sistema. En este mismo expediente, n.º 536/98, el Servicio también consideró contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad librada del cheque (Caja Postal), puesto que lo adeudó en la cuenta de su cliente, manteniendo este cargo durante varios días, pese a que devolvió el cheque a su presentación por no conformidad con la firma.

P.S.A. Credit (reclamación n.º 1465/98) concedió a los reclamantes financiación para la adquisición de un vehículo, cuyos pagos mensuales estaban domiciliados en el Banco Exterior de España. Pues bien, pese a que los reclamantes mantuvieron en todo momento saldo suficiente para atender los vencimientos, cuatro de ellos no llegaron a adeudarse en la cuenta de cargo. Evidentemente, no eran ellos los responsables de la situación y las entidades no se ponían de acuerdo sobre cuál de ellas era la responsable de la incidencia; en suma, el Servicio entendió que eran las entidades las que debían resolver la situación entre ellas, sin repercutir al cliente las consecuencias perjudiciales, por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2059/97, el Banco Herrero demoró varios días el abono en cuenta de un cheque que el reclamante le había entregado en gestión de cobro, sin que el banco hubiese acreditado las causas que hubieran podido justificar el retraso en que había incurrido.

El Banco Exterior de España (reclamación n.º 2484/97) tecleó erróneamente el código de la cuenta donde estaban domiciliadas unas letras de cambio, al presentarlas al cobro en soporte magnético. Este error puso de manifiesto que el banco no había empleado la diligencia necesaria a la hora de cumplimentar el mandato recibido de su cliente.

En el otro caso, el Banco Exterior de España (reclamación n.º 1088/98) gestionó el cobro de los recibos emitidos por una comunidad de propietarios, durante varios meses, pero los abonó en la cuenta personal de quien en esas fechas era el administrador de la comunidad. El banco no pudo justificar que el citado administrador ostentase legitimación para cobrar en su cuenta personal los recibos de la comunidad de propietarios, por lo que se estimó que había vulnerado las buenas prácticas bancarias; en efecto, hubiera sido fundamental para salvaguardar la seguridad del sistema que se hubiera asegurado de abonar los importes a la persona legitimada, cosa que no hizo. En suma, al no tener cuenta en el Banco Exterior la comunidad de propietarios y ante la falta de documentación que acreditara la legitimación del administrador para cobrar los recibos en su propio nombre, el banco debió haber rechazado la operación solicitada.

En el expediente n.º 1945/97, la reclamante tenía domiciliada una letra de cambio en su cuenta del Banco Bilbao Vizcaya. Un día antes del vencimiento, se personó en la Caja Rural de Torrent, donde también mantenía cuenta, para retirar cierta suma de dinero e ingresarlo en el Banco Bilbao Vizcaya con el fin de atender el efecto. En ese momento, fue asesorada por el personal de la Caja Rural, indicándole la conveniencia de remitir los fondos por transferencia, para evitar riesgos a la interesada. Siguiendo estos consejos, la reclamante ordenó la transferencia, pero los fondos no llegaron a su destino a tiempo, lo que originó que resultase devuelta la letra que tenía domiciliada en el Banco Bilbao Vizcaya. Además, la transferencia se ejecutó con datos incompletos de la cuenta domiciliataria, lo que originó que fuese necesario un tiempo de cumplimentación superior al habitual. En estas circunstancias, la actuación de la Caja Rural de Torrent no se estimó acertada, ni ajustada a la diligencia exigible en estas situaciones. La intervención del Banco Bilbao Vizcaya en este asunto tampoco se estimó correcta, ya que una vez que tuvo conocimiento (*a posteriori*) de las circunstancias en que se había producido la devolución, no parecía correcto que no se hiciese responsable (ni la Caja Rural) de las consecuencias producidas, habida cuenta de la nula responsabilidad que la reclamante había tenido en lo sucedido. En definitiva, se vio obligada a abonar ciertos intereses y gastos y fue incluida en un registro de impagados (a instancia del Banco Bilbao Vizcaya), situación totalmente injustificada a la vista de las circunstancias concurrentes.

El Banco Santander (expediente n.º 2664/97) no reflejó correctamente en el dorso de un pagaré la declaración sustitutiva del protesto, como consecuencia del impago del efecto que estaba domiciliado en una cuenta de un cliente del banco. Este pagaré (que presentó el reclamante por ventanilla) no pudo pagarse por falta de saldo, pero en lugar de reflejarse en el documento la declaración de impago, el banco utilizó por error el sello que suele emplearse para el pago parcial de cheques, a todas luces indebido, ya que no se correspondía en absoluto con el resultado de la gestión de cobro realizada por el banco.

Deutsche Bank (reclamación n.º 2358/97) presentó al cobro unas letras de cambio que le entregó su cliente, una vez transcurridos los plazos establecidos por el artículo 43 de la Ley Cambiaria y del Cheque. En efecto, el citado artículo señala que las letras de cambio pagaderas en un día fijo deberán presentarse en el día de su vencimiento o en uno de los dos días hábiles siguientes, por lo que la presentación fuera de estos plazos contraviene la diligencia que deben observar las entidades en estas situaciones.

El Banco de Valencia (expediente n.º 2838/97) recibió del reclamante un pagaré cuyo pago estaba domiciliado en una cuenta también de un cliente del banco. En la fecha de la entrega, el banco ya sabía que el citado pagaré no iba a ser atendido, puesto que el firmante había cursado instrucciones en ese sentido a la entidad; pese a ello, la entidad permitió que el reclamante dispusiera de cierta cantidad de dinero, quedando su cuenta en descubierto. En estas circunstancias, el Servicio estimó que el Banco de Valencia debió haber informado a su cliente de que el firmante no iba a atender el pagaré, a fin de que aquél pudiera tomar las medidas que estimase oportunas; por el contrario, mantener sin más en cartera el documento durante todo ese tiempo sin informarle de lo que iba a suceder, se estimó que suponía una vulneración de los principios de claridad y transparencia propios de las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamaciones n.º 1929/97 y n.º 2360/97.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2535/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 39/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 756/98.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 1216/98.

CAJA RURAL SAN JOSÉ DE ALMAZORA.— Reclamación n.º 1496/98.

BANCO ESPIRITO SANTO.— Reclamación n.º 590/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2179/97.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 1376/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 783/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 879/98 y n.º 1125/98.

En el primer caso (expediente n.º 1929/97), los cheques cuyo cobro gestionó la Caja de Huelva y Sevilla resultaron devueltos por causas ajenas a la entidad. Sin embargo, con posterioridad a la devolución la caja no actuó con la diligencia exigible, puesto que transcurrió un tiempo excesivo entre el momento en que se produjo la devolución y aquel en que adeudó en la cuenta del reclamante los importes no atendidos, sin que hubiera acreditado causa alguna que pudiese justificar la demora.

En los expedientes n.º 2535/97, n.º 39/98, n.º 756/98, n.º 1125/98, n.º 1216/98, n.º 1496/98 y n.º 590/98, las entidades reclamadas habían aceptado el encargo de gestionar el cobro de diversos efectos de los reclamantes, que resultaron devueltos tras su presentación a las entidades domiciliatarias. A continuación de las devoluciones, las entidades reclamadas adeudaron los importes correspondientes en las cuentas de sus clientes, pero los

cargos no fueron acompañados de la entrega de los efectos originales a los interesados, sino que demoraron excesivamente esta entrega, impidiendo entre tanto que pudieran ejercitar las acciones correspondientes en defensa de sus derechos. En la última de estas reclamaciones (n.º 590/98) y en el expediente n.º 2360/97, el Banco Espirito Santo y la Caja de Huelva y Sevilla retuvieron los efectos devueltos y no los entregaron a sus clientes para compelerles así a que atendieran otras posiciones deudoras que mantenían con las entidades, abusando de ese modo de la posición de dominio que ostentaban en estas situaciones. Además, la Caja de Huelva y Sevilla extravió los efectos que había retenido, de modo que cuando el fiador de la operación deudora satisfizo la deuda, ni siquiera pudo entregar al cliente los efectos originales.

El Banco Santander (reclamación n.º 2179/97) y la Caja Rural de Almería (reclamación n.º 1376/98) no acreditaron, tras las devoluciones de los efectos cuyo cobro gestionaron ante las entidades domiciliarias, que hubiesen entregado a sus clientes los efectos originales, ante la afirmación de los reclamantes de que no los habían recibido. El Servicio ha declarado en numerosas ocasiones que las entidades deben utilizar cauces de remisión seguros que garanticen la recepción de los efectos por sus destinatarios y que permitan dejar constancia documental de que la entrega se ha producido. Por tanto, en los casos en que las entidades elijan unilateralmente el sistema de envío a los clientes de este tipo de documentos, se estima que serán las propias entidades las que deban asumir los inconvenientes e incidencias que los medios elegidos puedan provocar, como es el extravío de los efectos.

La Caja de Ahorros de Córdoba (expediente n.º 783/98) no acreditó que hubiese comunicado al reclamante que el recibo que le había entregado en gestión de cobro había resultado devuelto. La caja afirmaba que había contactado con el cliente para informarle de ello, pero no aportó justificación documental acreditativa de sus manifestaciones.

En el expediente n.º 879/98, el reclamante descontó en el Banco Bilbao Vizcaya unas letras de cambio, que resultaron devueltas tras su presentación al cobro. En su condición de tenedor de los efectos y después del impago, el banco optó por negociar con el aceptante de las cambiales (en lugar de adeudárselas en la cuenta de su cliente) obteniendo como resultado el pago del principal de los efectos, aunque no el de los intereses y gastos. El Banco Bilbao Vizcaya entregó las letras al aceptante y cargó a su cliente los gastos e intereses que aquél no había atendido. El Servicio estimó que si la entidad quería preservar su derecho a repercutir los intereses y gastos a su cliente, era a este último a quien debería haber entregado los documentos, a fin de per-

mitirle accionar, si lo deseaba, contra el aceptante de los efectos. En definitiva, cualquier cobro que el banco reclamado pretendiese exigir al reclamante con base en el contrato de descuento, estaría condicionado a la simultánea entrega de las letras descontadas, por lo que al no hacerlo así se estimó que su actuación no había sido correcta.

La entidad no ejecuta diligentemente las instrucciones recibidas

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 813/98.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 2566/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 3/98.

ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1571/98.

BANCO DE ALICANTE.— Reclamación n.º 724/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1239/98.

En los expedientes n.º 813/98, n.º 2566/97, n.º 3/98 y n.º 1571/98, las entidades habían adeudado en las cuentas de sus clientes recibos que éstos no deseaban abonar, por lo que cuando los reclamantes tuvieron conocimiento de los apuntes, se personaron en las entidades para mostrar su disconformidad con los cargos. Tras el análisis de los expedientes, el Servicio pudo comprobar que no existían órdenes escritas de los clientes para que los recibos no se adeudasen en sus cuentas, por lo que los cargos originarios no podían estimarse incorrectos (esto ocurría en los tres primeros, ya que en el expediente n.º 1571/98 la entidad no contaba con autorización para el cargo del recibo). Sin embargo, cuando los reclamantes acudieron a las entidades reclamadas para cuestionar la procedencia de esos apuntes, se estimó que deberían haber procedido a devolver los recibos a las entidades presentadoras, ya que en esos momentos aún no habían transcurrido los plazos previstos para proceder de ese modo. En definitiva, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado con la diligencia necesaria en la defensa de los intereses de sus clientes, por lo que su proceder se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 724/98, la sociedad reclamante, en su condición de libradora de un efecto que descontó en una determinada entidad, discrepaba con la devolución del mismo, pese a que una tercera entidad, por cuenta del librado, ofreció el pago al banco domiciliario (Banco de Alicante). El Servicio entendió que aunque el Banco de Alicante no estaba obligado a cambiar el domicilio de pago del efecto, no podía estimarse que su actuación, en este caso, hubiese sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que en otras dos ocasiones, en relación con unos efectos de vencimiento

anterior y posterior, había accedido a esa misma solicitud, sin que en el caso que fue objeto de la reclamación expusiera alguna nueva razón o circunstancia que justificara esa negativa.

Banesto (reclamación n.º 1239/98) recibió del reclamante unos efectos para gestionar su cobro, que estaban librados contra otro cliente del banco. Pues bien, el librado obtuvo de Banesto financiación hipotecaria destinada al pago de los referidos efectos, pero de la documentación aportada al expediente se desprende que el reclamante no había cobrado las cantidades pertinentes. En suma, el Servicio consideró que el Banco Español de Crédito se había apartado de las buenas prácticas bancarias, en la medida en que no había justificado debidamente que hubiera pagado las letras que había recibido del reclamante con los fondos que, a su vez y con esa finalidad solutoria, había recibido del aceptante de los efectos, también cliente de la entidad.

NORMATIVA ESPECÍFICA

La entidad no atiende el pago parcial de un cheque

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2160/97.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2700/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 253/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 1807/98.

El párrafo segundo del artículo 108 de la Ley 19/1985, Cambiaria y del Cheque, establece lo siguiente: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si sólo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe».

Pues bien, en estos expedientes las entidades incumplieron la obligación establecida en esa norma, puesto que procedieron a la devolución de unos cheques librados por sus clientes por su importe total, sin considerar que las cuentas presentaban saldos de cierta cuantía que hubiera permitido atenderlos en parte. Esta práctica generó, además, que las entidades presentadoras cobraran gastos de devolución proporcionalmente superiores a los que hubieran percibido de haberse devuelto sólo por el importe parcial. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información acerca de la irrevocabilidad del cheque

Entidad: CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 1995/97.

El reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de un cheque, puesto que había dado orden a Crédit Lyonnais España de que no lo atendiera. La entidad, en este caso, no pudo atender las instrucciones de su cliente, ya que el artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece lo siguiente: «La revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación. Si no hay revocación, el librado puede pagar aun después de la expiración de ese plazo. En los casos de pérdida o privación ilegal del cheque el librador podrá oponerse a su pago». Por tanto, el Servicio estimó que en ese aspecto concreto, la actuación de la entidad había sido correcta, puesto que respondía al cumplimiento fiel del mandato contenido en la norma.

Sin embargo, el Servicio consideró que esa información debió haberse facilitado al cliente desde el instante inicial, para que de ese modo conociera que sus instrucciones no iban a poder ser cumplidas. Esta deficiente información se estimó como una actuación alejada de las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta del cargo de diversos efectos

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2479/97.

BANCAJA.— Reclamación n.º 153/98.

BANCO HERRERO.— Reclamaciones n.º 2915/97 y n.º 2059/97.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 750/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1145/98.

En estas reclamaciones, las entidades aplicaron fechas de valoración incorrectas a diversas operaciones, todas ellas relacionadas con el adeudo de efectos en las cuentas de los reclamantes. El Servicio consideró que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no atenerse a los siguientes criterios:

Por un lado, el adeudo en cuenta de recibos domiciliados debe valorarse con la misma fecha que la del apunte y no es correcto aplicar una fecha valor anterior a la del adeudo.

Respecto al cargo de efectos domiciliados, presentados a compensación tiempo después de su vencimiento, por ejemplo en segundas presentaciones, entiende el Servicio que el mandato de pago incorporado a los documentos, una vez transcurrido el día de su vencimiento, se transforma en un mandato «a la vista». Por tanto, al no estar esta situación expresamente prevista en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, será de aplicación la nota a) del citado anexo, con arreglo a la cual estas

operaciones se valorarán con la misma fecha que la del apunte de adeudo.

Por último, en cuanto a los efectos con vencimiento en día inhábil, dispone la Ley Cambiaria y del Cheque que el vencimiento se entenderá en el día hábil siguiente. Por tanto, la fecha valor a aplicar será la de ese día hábil posterior, ya que el anexo IV de la Circular señala que los efectos domiciliados serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento.

Valoración incorrecta de la retrocesión de unos apuntes

Entidad: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 2915/97.

En este expediente, el banco no respetó la fecha valor que correspondía con arreglo al anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, en el apunte de retrocesión de un recibo que había adeudado previamente en la cuenta del reclamante. En efecto, la valoración del abono debe hacerse coincidir con la del car-

go inicial, por lo que al no hacerlo así, el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Valoración incorrecta del abono de unos cheques

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 400/98.

BANCO ESPIRITO SANTO.— Reclamación n.º 1041/98.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 2059/97.

El anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, regula los límites sobre valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro; pues bien, para las entregas mediante cheques a cargo de otras entidades la citada norma señala que el límite de valoración de estos abonos será el segundo día hábil siguiente a la entrega. En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas excedieron el límite que acabamos de exponer, transgrediendo de ese modo las buenas prácticas bancarias.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

COMISIONES

Información incorrecta sobre la comisión cobrada

Entidad: BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 222/98.

El reclamante discrepaba con la comisión que le cobró BNP España por la amortización de unas letras del Tesoro. El Servicio consideró que el devengo de la comisión había sido correcto, tanto por estar debidamente tarifada en el folleto de la entidad, como por corresponder a la efectiva prestación de un servicio al cliente. No obstante, hubo un aspecto que mereció el juicio desfavorable del Servicio, en concreto, la información que el banco ofreció a su cliente; el concepto expresado en la liquidación de la comisión era por la «cancelación de la deuda», término inexacto, por cuanto lo correcto hubiera sido el de amortización al vencimiento. Por tanto, esta información se consideró errónea y confusa y, además, no coincidía con el concepto señalado en las tarifas de la entidad, en las que se indica (esto sí es correcto) que el cobro se realiza por el abono por amortización de estos títulos de deuda pública. En definitiva, el proceder del banco se estimó contrario a la claridad y a la transparencia propias de las buenas prácticas bancarias.

Cobro reiterado de comisiones indebidas

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2876/97.

El reclamante era titular de unos valores emitidos por una comunidad autónoma, que estaban exentos de comisiones y gastos para los suscriptores, de acuerdo con el convenio suscrito entre el Banco Bilbao Vizcaya y el organismo emisor. Pese a ello, el banco le cobraba periódicamente ciertas comisiones, que eran retrocedidas cuando la anomalía se denunciaba. En definitiva, el reclamante consideraba inadmisibles el hecho de tener

que reclamar una y otra vez apuntes indebidos. El banco alegaba que la incidencia se producía por problemas técnicos, que le impedían tratar informáticamente la exención de comisiones en este supuesto. En estas circunstancias, el Servicio estimó que el banco no había proporcionado una solución satisfactoria al problema que afectaba al reclamante, puesto que le estaba repercutiendo unas deficiencias que exclusivamente eran imputables a la entidad, por la ineficacia o insuficiencia de su sistema técnico. Por este motivo, la actuación de la entidad se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro extemporáneo de comisión

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 278/98.

La Caja de Ahorros de Galicia cobró al reclamante una comisión por la amortización de unos títulos de deuda pública especial. En general, el Servicio opina que el abono en cuenta del importe de la amortización de valores obedece a un servicio de intermediación financiera prestado a solicitud del cliente, por lo que una vez comprobado que el cobro de la comisión no excede del límite que la entidad tenga registrado en su folleto de tarifas, se estima que esta práctica es ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Ahora bien, en este caso concreto la entidad cobró la comisión varios días después de la amortización de los valores y una vez que el cliente había retirado los fondos de la cuenta de abono, dejándola en descubierto a consecuencia de dicho cargo. El Servicio estimó que en estas circunstancias resultaba inadmisibles el cobro de la comisión, por extemporánea, y la actuación de la entidad, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de entrega de un documento de liquidación

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 310/98.

El reclamante solicitó a Caja España que cancelase su cuenta de valores y que traspasase los títulos a otra entidad. Antes de proceder a la cancelación, la caja liquidó las comisiones y gastos pendientes, ajustándose fielmente a lo que habían convenido al contratar el depósito de valores; en esta cuestión, por tanto, la actuación de la entidad se estimó correcta. Ahora bien, el Servicio consideró que otro aspecto de la actuación de la caja merecía una conclusión diferente, en concreto, la falta de entrega al interesado de una liquidación en la que se detallasen claramente las comisiones y gastos cobrados, con su porcentaje, base, etc. La falta de entrega del documento de liquidación se estimó contraria a la transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

El documento suscrito no corresponde a la operación contratada

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2389/97.

En este caso, el reclamante concertó con el Banco Central Hispanoamericano la compra de unas letras del Tesoro, con compromiso de recompra por parte de la entidad un día antes de su vencimiento. Sin embargo, el documento suscrito por los interesados correspondía a una «orden de compra» (compra simple hasta el vencimiento) que no reflejaba con la suficiente claridad y transparencia la verdadera naturaleza de la operación contratada. Teniendo en cuenta la inadecuación del formulario empleado por el banco y que además había cometido el error de consignar como valor efectivo final el valor nominal de las letras, el Servicio concluyó que la entidad bancaria no había obrado con la transparencia exigible por las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO

COMISIONES

Cobro de comisiones no previstas en el contrato

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 460/98.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1920/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2048/98.

CAJA RURAL DE CUENCA.— Reclamación n.º 2344/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1202/98.

Las entidades cobraron a los reclamantes diferentes comisiones relacionadas con las tarjetas de las que eran titulares, que, aun estando debidamente incluidas en las tarifas, no estaban previstas en los documentos contractuales suscritos por los interesados: en los expedientes n.º 460/98, n.º 1920/97 y n.º 2048/98 se trataba de la comisión de renovación o mantenimiento anual de la tarjeta, y en los expedientes n.º 2344/97 y n.º 1202/98, de la comisión por disposición de efectivo en cajeros de otras entidades. Pues bien, al no figurar estas comisiones en los respectivos contratos, el Servicio concluyó que sus adeudos no habían sido correctos, ya que esta práctica contravenía tanto la normativa bancaria de aplicación como la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión por importe superior al indicado en el contrato

Entidad: BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 445/98.

La sociedad reclamante tenía un terminal facilitado por el Banco Sanpaolo para procesar las ventas realizadas con tarjeta. El contrato suscrito al efecto establecía una comisión de un determinado porcentaje, que percibiría la entidad para cada una de las ventas realizadas por medio de este procedimiento; sin embargo, en la práctica, el banco cobraba un porcentaje superior, alegando que éste era el que había pactado verbalmente

con el reclamante. Este pacto verbal no quedó acreditado, por lo que el Servicio, ateniéndose a la documentación obrante en el expediente, concluyó que las comisiones cobradas por encima de la cuantía pactada por escrito no podían estimarse procedentes y, por tanto, la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Adeudo en cuenta de operaciones no autorizadas

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 797/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1198/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1637/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1448/98.

En el expediente n.º 797/98, el reclamante discrepaba con un adeudo realizado en su cuenta del Banco Español de Crédito, en concepto de pago con tarjeta, que traía su origen de una factura emitida por una empresa de alquiler de automóviles con motivo del contrato que había concertado con él, pero que no había autorizado mediante su firma. Centrándose en la actuación de la entidad en su aspecto puramente bancario y dejando a un lado, por tanto, la responsabilidad contractual que pudiera corresponder al interesado, el Servicio estimó que el método empleado, esto es, cargo unilateral a través de la tarjeta, por medio de una boleta que el reclamante no había firmado, no había sido adecuado. Por tanto, desde un punto de vista formal, se estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, con motivo de haber procedido a imputar esa cantidad al reclamante y mantener el apunte pese a la deficiente documentación existente.

En los expedientes n.º 1198/98 y n.º 1637/98, el Banco Bilbao Vizcaya y Citibank España, respectivamente, adeudaron en las cuentas de sus clientes determinados

importes por iniciativa de unos establecimientos comerciales, pero las entidades emisoras de las tarjetas no acreditaron documentalmente que tales operaciones hubiesen sido autorizadas o ratificadas por los interesados: en el primer caso (n.º 1198/98) respondía a una supuesta reserva telefónica de la habitación de un hotel que después no fue utilizada y cuyo importe fue adeudado en la cuenta del reclamante pese a que no existía documentación firmada por él, relativa a dicha operación; en el segundo caso (n.º 1637/98) el establecimiento comercial, también un hotel, emitió un segundo cargo para subsanar un supuesto error de la factura del reclamante, que éste había pagado con su tarjeta, pero el segundo apunte tampoco iba acompañado de documento de autorización suscrito por el cliente.

El reclamante del expediente n.º 1448/98 realizó, al parecer, dos ventas en su establecimiento comercial, que fueron pagadas con la tarjeta de un cliente de una entidad de crédito extranjera. Pues bien, el Banco Pastor (banco del reclamante, con el cual había contratado el terminal para las ventas con tarjeta) retrocedió de la cuenta del reclamante el importe de dichas ventas, fundando básicamente este proceder en un supuesto incumplimiento del reglamento de VISA Internacional, ya que no había solicitado una autorización única por las dos ventas. Sin embargo, examinado el contrato concertado entre el Banco Pastor y el reclamante pudo comprobarse que nada establecía en relación con ese asunto y, por tanto, no fijaba la necesidad de obrar de ese modo. En suma, el Servicio entendió que no podía achacarse al reclamante el incumplimiento de una supuesta obligación (al menos no constaba) de la que no había sido advertido. Además, la retrocesión tuvo lugar varios meses después de la fecha de las operaciones, todo lo cual fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo en cuenta de operación no justificada

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2549/97 y n.º 366/98.

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones de extracción de efectivo que Caja Postal había adeudado en sus respectivas cuentas. Por su parte, la entidad no justificó documentalmente que tales operaciones hubiesen sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que cuando surgen estas discrepancias, las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante, por lo que al no hacerlo así y optar por mantener los cargos cuestionados, sin haber justificado la procedencia de los apuntes, se estimó que la actuación de Caja Postal no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo de cuenta que persiste después de desaparecer la causa que lo motivó

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 917/98.

Caja Postal bloqueó la cuenta del reclamante en la cantidad precisa para hacer frente al importe de una compra en comercio que había realizado en el extranjero con su tarjeta de débito. El bloqueo se estableció en el momento de la autorización de la operación, con el fin de garantizar el adeudo posterior de la misma en la cuenta del titular. Sin embargo, el bloqueo persistió aun después del adeudo de la citada cantidad en la cuenta del interesado, lo que fue considerado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

Descubierto de gran cuantía provocado por la utilización de una tarjeta de débito

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1191/98.

La reclamante exponía su disconformidad con numerosos reintegros en cajero realizados con su tarjeta de débito, que provocaron un descubierto en su cuenta de importe cercano al millón de pesetas. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de Banesto en un aspecto determinado, en concreto, por permitir múltiples transacciones con una tarjeta de débito superando sistemática y progresivamente el saldo disponible de la cuenta de cargo; es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de débito genere un saldo deudor de semejante cuantía, genera en el cliente una situación de inseguridad en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en adeudar en cuenta disposiciones con tarjeta

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2021/97, n.º 2152/97, n.º 2190/97, n.º 2411/97, n.º 2728/97, n.º 2866/97, n.º 47/98, n.º 86/98, n.º 92/98, n.º 194/98, n.º 255/98, n.º 366/98, n.º 447/98 y n.º 1152/98.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 1969/97, n.º 2585/97, n.º 2595/97 y n.º 2791/97.

Los reclamantes discrepaban con unas operaciones en cajero automático adeudadas en sus cuentas varios meses después de las fechas de las supuestas extracciones. En todos los casos pudo comprobarse que las disposiciones habían sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que habían actuado las respectivas entidades, puesto que en ninguno de los casos había quedado justificado el retraso de los adeudos, excesivo en todos

ellos. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable de este Servicio, pero sin que ello pudiera llegar a determinar la improcedencia de los apuntes anotados en las cuentas de los reclamantes, como éstos parecían pretender.

Falta de diligencia en la cancelación de unas tarjetas

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 802/98 y n.º 1392/98.

En el expediente n.º 802/98, los reclamantes solicitaron a Caja Postal que cancelase las dos tarjetas de crédito que mantenían en la entidad. Esta solicitud de los clientes no fue atendida inmediatamente por Caja Postal, ya que quedaba pendiente el pago de una liquidación. Ciertamente, el saldo pendiente total no siempre puede conocerse en el instante mismo de la petición, ya que pueden existir operaciones en camino cuyo montante se conozca en los días siguientes. Finalmente, la entidad comunicó a los reclamantes el importe de la liquidación, en la que incluyó además de las cantidades dispuestas, las cuotas de las dos tarjetas para el año siguiente. Analizados estos hechos, el Servicio estimó que la entidad había actuado de forma poco consecuente e incluso desconcertante; en efecto, el error de la entidad, exigiendo esas cuotas indebidas, demoró excesivamente la cancelación de las tarjetas, aproximadamente dos meses. En definitiva, tanto la desinformación al cliente durante ese período, como el cargo indebido de las cuotas de las tarjetas, que provocaron el retraso de la cancelación, se estimaron actitudes impropias de un comerciante profesional y claramente alejadas de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1392/98, el reclamante realizó un ingreso en la cuenta de la tarjeta, por el importe que le indicó Caja Postal para cancelar el saldo pendiente y la propia tarjeta; posteriormente, la entidad le reclamó una cantidad adicional en concepto de intereses. El Servicio consideró que la entidad no había actuado correctamente al admitir el ingreso para la cancelación de la tarjeta, alegando posteriormente la existencia de cantidades pendientes que impedían la cancelación, ya que desde el primer momento debió concretar a su cliente el importe exacto que debía ingresar a tal fin; en definitiva, ese error de la entidad originó una demora en la cancelación de la tarjeta, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Tarjeta inoperativa por error de la entidad

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2034/97.

El reclamante solicitó al Banco Exterior un aumento temporal del límite de crédito de su tarjeta, para realizar un viaje al extranjero. En lugar de procesar infor-

máticamente este incremento del límite, el banco cometió el error de anular la tarjeta del interesado, con las consiguientes molestias y perjuicios. El Servicio estimó que a una entidad de crédito, en su condición de profesional, le es exigible adoptar las medidas de control necesarias para evitar incidencias como la que aquí se había producido, de lo que se infería que el banco no había empleado la diligencia necesaria. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Cancelación de cuenta sin anulación de los medios de pago asociados

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 988/98.

Los reclamantes cancelaron la cuenta corriente que tenían en el Banco Exterior y, según afirmaban, entregaron en ese momento las tarjetas asociadas a la cuenta; meses después, la entidad les reclamó un determinado importe correspondiente a un reintegro de efectivo supuestamente realizado con una de esas tarjetas. Las discrepancias que mantenían los interesados con respecto a la disposición controvertida, unido a las especiales circunstancias concurrentes, impidieron el pronunciamiento del Servicio sobre esta cuestión. No obstante, se estimó que la actuación del banco no había sido correcta en un aspecto determinado: en efecto, no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias que admitiese la cancelación de la cuenta sin asegurarse de que simultáneamente se inutilizaban (mediante su anulación) los medios de pago ligados a la misma, para evitar así que pudieran surgir en el futuro problemas como el que finalmente se planteó.

Remisión de tarjeta utilizando medios que no aseguran su recepción

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1522/98.

En este expediente, la reclamante cuestionaba unos apuntes que Cajamadrid había cargado en su cuenta, procedentes de la utilización de una tarjeta remitida por correo ordinario, que la interesada negaba haber recibido. El procedimiento de envío utilizado por la caja no garantizaba ni la recepción del documento por parte del destinatario, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar en numerosas ocasiones el envío de documentos de tanta trascendencia por este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias. Además, la negativa de la reclamante a admitir que la tarjeta de crédito hubiera llegado a su poder y la imposibilidad de la caja de probar la entrega, hicieron que se considerase injustificado que la entidad mantuviera en la cuenta de su cliente los reintegros cuya

autoría no podía precisarse, a causa precisamente de la situación de riesgo creada por la entidad.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual de tarjeta

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2602/97, n.º 2866/97, n.º 54/98, n.º 92/98, n.º 366/98 y n.º 537/98.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2021/97, n.º 2034/97 y n.º 2185/97.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 2907/97.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1566/97, n.º 2293/97, n.º 2639/97, n.º 253/98 y n.º 381/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 241/98, n.º 864/98 y n.º 1593/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 566/98.

BANCO DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 266/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1522/98.

En las reclamaciones referenciadas, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir o bien de que no hubieran sido formalizados en el momento inicial de la relación jurídica o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contravinien- do la exigencia de la normativa mercantil y bancaria.

Además, la falta de contrato no es conforme a la necesaria defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene asimismo el «Código de buena conducta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

Cancelación unilateral de tarjeta de crédito

Entidades: BANCO DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 266/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 566/98 y n.º 857/98.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 884/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1593/98.

En estos casos, las entidades decidieron en un momento determinado cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer esta posibilidad de cancelación unilateral por decisión de las entidades. Sin embargo, esto no implica que las entidades

estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto, las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que originaría la anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. Pues bien, en los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Reducción unilateral (o indisponibilidad total) del límite de crédito de una tarjeta

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2318/97.

SOLBANK, SBD.— Reclamación n.º 2715/97.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2185/97.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades redujeron unilateralmente, o incluso dejaron totalmente indisponible, el límite de crédito de las tarjetas de los reclamantes, sin que hubiese quedado acreditado en los respectivos expedientes que previamente hubiesen notificado a los interesados la decisión que habían tomado. El Servicio estimó que esta falta de preaviso a los clientes suponía truncar las expectativas de crédito adquiridas por los interesados y, en consecuencia, la confianza que en las entidades y en los instrumentos de pago concedidos habían depositado. En definitiva, la actuación de las entidades reclamadas se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo unilateral de tarjetas de crédito

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2019/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1249/98.

La Caja de Ahorros de Córdoba (expediente n.º 2019/98) bloqueó unilateralmente la tarjeta del reclamante, impidiéndole así el uso normal de la misma y la disposición de los fondos de la cuenta. Pues bien, con independencia de la causa del bloqueo alegada por la caja (al parecer un error informático) el Servicio estimó que su actuación había sido poco diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había bloqueado indebidamente la tarjeta impidiendo su utilización como medio de pago.

En el otro caso (expediente n.º 1249/98), Cajamadrid ordenó la captura de la tarjeta del reclamante (como de hecho ocurrió en un cajero de la red de la caja),

para lo cual invocaba que había recibido previamente un aviso del titular notificándole el extravío de la tarjeta; sin embargo, analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que la captura del documento se había producido con anterioridad a la supuesta llamada. De esta forma, se puso de manifiesto una actuación de la caja contraria a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había justificado debidamente las circunstancias que motivaron el bloqueo.

USO FRAUDULENTO

La entidad no aplica el límite de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2602/97 y 537/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 582/98 y 1437/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 492/98 y n.º 859/98.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 275/98.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 528/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 774/98.

BANKINTER.— Reclamación n.º 164/98.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2496/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 98/98 y n.º 1112/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 386/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 641/98.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 464/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 2348/97.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 2473/97.

CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASA.— Reclamación n.º 2523/97.

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto esta circunstancia en conocimiento de la entidad emisora, a fin de que pudiera bloquear su operatividad antes de que las tarjetas fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, la entidad no está en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta soportar las consecuencias de lo sucedido, estando la entidad legitimada para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la

respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que la entidad defienda su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de su cliente en la custodia de la tarjeta o del número secreto de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleado por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

El Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos que todavía no se hayan adaptado a la normativa comunitaria y que omitan recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

Disposiciones fraudulentas que exceden del límite de crédito de la tarjeta

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2668/97.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 456/98.

Los reclamantes discrepaban con ciertas disposiciones realizadas fraudulentamente con sus tarjetas, cuyo importe superaba el límite de crédito mensual asignado a las mismas. Pues bien, el hecho de que en estos casos las entidades hubiesen adeudado a sus clientes operaciones por encima de los límites de crédito estipulados en los respectivos contratos, se estimó por el Servicio como una situación nada acorde con las buenas prácticas bancarias, por cuanto suponía un quebrantamiento de las condiciones expresamente consensuadas en su día, dejando a los clientes en una situación de clara inseguridad.

Disposiciones con tarjeta de débito extraviada que exceden del saldo de la cuenta asociada

Entidad: CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÉS.— Reclamación n.º 837/98.

En este expediente, la reclamante solicitaba que la caja le reintegrase un determinado importe, correspondiente a dos extracciones de efectivo realizadas con la tarjeta de débito que había extraviado, ya que la cuenta asociada a la tarjeta carecía de saldo. Examinada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que el documento contractual suscrito por los interesados establecía que para realizar operaciones con tarjeta de débito se exigía como requisito previo la disponibilidad de fondos en la cuenta. Por tanto, no pudo considerarse correcta la actuación de la entidad, cuando adeudó en la cuenta de su cliente las operaciones reclamadas que superaban el saldo existente en ese momento, ya que suponía, en definitiva, desconocer las condiciones expresamente pactadas en su día, dejando al cliente en una situación de inseguridad en nada acorde con las buenas prácticas bancarias.

La orden de bloqueo del reclamante no obtiene el resultado pretendido

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1196/98.

En este caso, al reclamante también le sustrajeron una tarjeta de débito, con la que se realizaron diversas disposiciones fraudulentas; pues bien, se discutía si la llamada que realizó el reclamante al servicio de atención telefónica del Banco Santander debía estimarse o no adecuada en orden a evitar la utilización fraudulenta de este instrumento de pago. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que la llamada del reclamante tenía como finalidad fundamental notificar la sustracción del talonario de cheques de la cuenta y quedó de acuerdo con el banco en que procederían al bloqueo de la misma con el fin de evitar disposiciones fraudulentas; sin embargo, por tratarse de días festivos, le indicaron que hasta el siguiente día

hábil a primera hora no podrían hacer efectivo el bloqueo, cuando abriera la sucursal.

En este punto, el Servicio estimó que no cabía sino censurar el proceder operativo del banco reclamado, por el hecho de no disponer de la posibilidad de bloquear inmediatamente la cuenta en dicho servicio telefónico; sin duda, este hecho provocó que se produjeran disposiciones fraudulentas en los días siguientes, las cuales podrían haberse evitado de haberse bloqueado la cuenta. En definitiva, el Servicio estimó que el Banco Santander no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no contar con medios para el bloqueo inmediato de la cuenta ante la denuncia del cliente de la sustracción de los medios de disposición de la misma.

Falta de información al cliente

Entidad: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 28/98.

En este caso, el reclamante también discrepaba con el cargo en su cuenta del importe de una operación realizada con la tarjeta que había extraviado. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que la operación se había efectuado casi mes y medio antes de que el interesado hubiera puesto en conocimiento del banco el extravío de la tarjeta. Una vez conocida la reclamación del cliente, la entidad tomó la decisión de retroceder la operación en tanto resolvía si —en su opinión— debía ser o no a cargo del cliente el importe defraudado. Una vez que el Banco Herrero decidió no asumir el importe, adeudó en la cuenta del reclamante la cantidad dispuesta, pero sin comunicarle previamente que no accedía a retroceder definitivamente la operación y, además, dejando la cuenta en descubierto. El Servicio estimó que el hecho de que el banco no notificara al cliente el resultado de su decisión, con carácter previo al adeudo, constituía una falta de información al interesado contraria a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no entrega los comprobantes de unas operaciones fraudulentas

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 1630/98 y n.º 2098/98.

Los reclamantes de estos expedientes habían solicitado a Caja Postal que les facilitase copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas, con el fin de comprobar la regularidad de las firmas de los resguardos. Pues bien, Caja Postal no les facilitó estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en efecto, no realizó reclamación alguna ante VISA a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con los clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Modalidad de pago a la entidad de los realizados con tarjeta de crédito

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2633/97 y n.º 1912/97.

En el primer caso (expediente n.º 2633/97), el reclamante discrepaba con el sistema de pago aplicado por el Banco Bilbao Vizcaya en las compras que realizaba en estaciones de servicio y grandes superficies con su tarjeta de crédito, ya que le cargaba en cuenta de forma inmediata los importes dispuestos, en lugar de cargar a principios de mes el importe total de las compras del mes anterior. El contrato suscrito por los interesados expresamente establecía como modalidad de pago la que defendía el reclamante; la entidad, por su parte, invocaba que el modelo de contrato que había utilizado era un impreso antiguo que efectivamente no recogía esa diferenciación, aunque el reclamante estaba correctamente informado de cuál era la modalidad de pago que se iba a utilizar. Ante esta discrepancia entre los interesados, el Servicio estimó que debía ceñirse a lo que constaba pactado por escrito, concluyendo que en tanto no acreditase haber llegado a un nuevo acuerdo con el cliente, el banco debía mantener las condiciones pactadas en el contrato. En definitiva, al aplicar al cliente unas condiciones de pago distintas a las pactadas por escrito, el Servicio consideró que la actuación de la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1912/97, el reclamante aceptó la oferta publicitaria que había recibido para la adquisición de un producto con su tarjeta de crédito, eligiendo como fórmula de pago la consistente en una serie de

cuotas mensuales de un determinado importe. Llegado el momento del pago, el banco adeudó el importe de la compra de una sola vez, en lugar de cobrar los plazos previstos, puesto que, al parecer, la tarjeta del reclamante no estaba acogida a esa fórmula de pago. No obstante, el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido acorde a las buenas prácticas bancarias, tanto por su actuación inicial de no comunicar al cliente la imposibilidad de efectuar el pago según la modalidad que había escogido, como por su decisión unilateral de adeudar en la cuenta del reclamante la cantidad total.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta de unos apuntes de rectificación

Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n. 1040/98.

Abbey National Bank adeudó en la cuenta del reclamante una serie de disposiciones fraudulentas realizadas con una tarjeta que le había sido sustraída. Tras la reclamación del cliente, el banco adoptó la decisión de retroceder la parte que excedía de 150 ecus, del importe de las disposiciones anteriores al aviso de sustracción. El Servicio nada objetó en cuanto a esta actuación del banco, pero no ocurrió lo mismo con la valoración que dio a los apuntes de rectificación. En efecto, si la entidad había decidido aplicar el «Código de buena conducta», reconociendo la improcedencia de los adeudos practicados en la cuenta de su cliente, resultaba lógico concluir que como cualquier retrocesión de apunte indebido debía hacerse coincidir la valoración del abono con la del adeudo. En definitiva, al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

COMISIONES

Cobro de comisiones no previstas en el contrato

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 828/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1176/98.

En el primer caso (expediente n.º 828/98), el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró el Banco Bilbao Vizcaya por ingresar billetes en su cuenta a la vista en divisas. Esta comisión estaba debidamente registrada en la tarifa de comisiones de la entidad, pero no estaba prevista en el contrato de apertura de la cuenta. El Servicio estimó que la controvertida comisión debería figurar expresamente en las condiciones del contrato, en virtud de lo dispuesto en la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma sexta, 6, c), que exige que los documentos contractuales relativos a operaciones activas y pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara «las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas». Al no hacerlo así, ya que el contrato tan sólo hacía una remisión genérica a las tarifas, el Servicio concluyó que el banco no se había ajustado a la normativa de aplicación, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1176/98, el reclamante cuestionaba la comisión que le cobró el Banco Zaragozano por la disposición de los fondos depositados en una imposición a plazo en libras esterlinas, alegando falta de información sobre la existencia de la misma. En el contrato de cuenta no se había pactado el cobro de comisión alguna por la disposición de los fondos de la cuenta y la retirada del dinero se efectuó en la misma divisa en la que figuraba nominada la cuenta; por otro lado, el banco no acreditó que el cliente hubiese sido informado del cobro de la comisión. Todas estas razones lleva-

ron al Servicio a la conclusión de que el cobro de la comisión no había resultado procedente y, por ello, a estimar la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la ejecución de las instrucciones recibidas

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 287/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 776/98.

Banco Pastor (expediente n.º 287/98) recibió de su cliente la orden de que procediera a la apertura de una imposición en dólares USA a un plazo determinado y a la suscripción de unas acciones por el contravalor de una determinada suma en marcos alemanes. Al ejecutar estas instrucciones, la entidad cometió diversos errores, tanto en el plazo de la imposición como en los importes por los que formalizó las dos operaciones. En definitiva, dado que el banco no cumplió las instrucciones en los términos indicados por su cliente, el Servicio estimó que esta falta de diligencia había sido contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En el otro expediente (n.º 776/98), el reclamante dio orden de transferir al extranjero cierta cantidad en yenes japoneses, financiando la operación a un determinado plazo, según las condiciones pactadas con Cajamadrid. Asimismo, el reclamante mantenía una póliza para la financiación de estas operaciones de comercio exterior, disponible tanto en divisas como en pesetas, que hasta ese momento sólo había sido utilizada en divisas. En cumplimiento de la orden recibida, Cajamadrid ejecutó la transferencia de fondos pero, por otro lado, tomó la decisión de financiar la operación en pesetas (no en la divisa de la transferencia —yen—), para lo cual alegaba que en el escrito recibido del cliente no se especificaba la moneda en que deseaba que se diese

de alta la financiación. Esta unilateral decisión de la entidad, en cuanto a la divisa en que debía ser financiada la operación, se estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias, pues debió haber solicitado al cliente aclaraciones al respecto, previamente a la formalización de dicha financiación.

Billetes presuntamente falsos

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1515/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1782/98.

En el expediente n.º 1515/98, el reclamante entregó al Banco Santander unos dólares USA para convertirlos a pesetas e ingresarlos en su cuenta; días después, comprobó que la entidad había anulado el apunte de abono, basándose en que los billetes entregados eran falsos. El Servicio no pudo pronunciarse acerca de la presunta falsedad de los billetes, pues ésta era una cuestión que sólo los tribunales de justicia podían resolver. No obstante, analizada la cuestión dentro del marco de su competencia, el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al retroceder al cliente el apunte sin previo aviso y sin comunicarle la incidencia que se había producido.

En el expediente relativo a Cajamadrid (n.º 1782/98), el reclamante adquirió en la entidad unos billetes de dólar, para realizar un viaje al extranjero; sin embargo, cuando fue a cambiarlos por la moneda local en el país de destino, le informaron que los billetes que portaba eran falsos. Tras su vuelta a España contactó con la caja para solucionar la incidencia y para que le reintegraran el contravalor de los dólares. En estas negociaciones, la entidad tomó la decisión de abonar la cantidad que le reclamaba su cliente, pero supeditaba la rectificación a la entrega de los billetes presuntamente falsos, alegando motivos de orden público para garantizar su retirada de la circulación. Sin embargo, esta solución ya no era viable, puesto que entre tanto el reclamante había denunciado los hechos ante la comisaría de policía, en cuyo poder quedaron los billetes para realizar las pertinentes investigaciones. El Servicio estimó que los motivos de orden público alegados por la entidad carecían de fundamento en este caso, ya que los billetes precisamente habían sido aportados a la autoridad competente como prueba y, por tanto, ya se encontraban fuera de la circulación. En definitiva, al ser ésta la razón que invocaba para no rectificar y, como tal, no procedía, la actuación de Cajamadrid no pudo estimarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Comisiones y gastos

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 219/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1783/97.

BANCO DEL DESARROLLO ECONÓMICO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1614/98.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— Reclamación n.º 1645/98.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 219/98) avaló al reclamante ante un organismo público; como contrapartida, el avalado se comprometió a abonar una comisión, pagadera por trimestres anticipados. En un determinado momento, la caja cobró íntegramente la comisión del período, pese a que la garantía se había cancelado antes de finalizar el trimestre. De acuerdo con el tenor literal del contrato, la cantidad a pagar por el avalado era de un determinado porcentaje trimestral sobre el principal garantizado en cada momento, pero no hacía extensiva esta obligación de pago —como a veces ocurre— a los períodos de duración inferiores al trimestre. Por ello, el Servicio estimó que en estas condiciones resultaba más equitativo que en ese último período de vigencia de la garantía se hubiese moderado el importe de la comisión, ajustándolo proporcionalmente a la parte transcurrida del trimestre. Además, el Servicio estimó que esta interpretación resultaba más acorde con el principio normativo, según el cual las comisiones bancarias han de corresponderse con la prestación de un servicio efectivo al cliente, en la medida en que así se establece una mejor proporcionalidad entre el servicio prestado al interesado y el precio percibido por ello. En definitiva, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado al criterio que acabamos de enunciar, quebrantando así las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1783/97, la sociedad reclamante había solicitado a la Caja de Ahorros de Córdoba la

concesión de un aval a favor de un tercero, que le permitiese obtener la pertinente autorización administrativa para el ejercicio de su objeto social. En la solicitud del aval aportada al expediente no constaba que la caja hubiese informado a la sociedad de la necesidad de incurrir en unos gastos de tasación de las garantías ofrecidas, ni de la obligación de hacerse cargo de ellos aun en el caso de no serle concedido el aval. Esta falta de información al interesado sobre la necesidad de incurrir en esos gastos y de su obligación de satisfacerlos, se estimó contraria al deber de transparencia frente al cliente y, como tal, opuesta a las buenas prácticas bancarias.

En virtud de los pactos alcanzados entre los reclamantes y un tercero (expediente n.º 1614/98), los primeros debían asumir los gastos devengados por el hecho de que Bandesco avalara al tercero ante los reclamantes; así lo hicieron, pero discrepaban con un adeudo que el banco realizó en su cuenta, dimanante de los gastos de un contra-aval. Comprobados los hechos, el Servicio pudo constatar que no existía la expresa aceptación o consentimiento de los reclamantes para que adeudasen en su cuenta los gastos del contra-aval. Por tanto, aun aceptando que dichos gastos fuesen pertinentes, resulta fundamental que las entidades adviertan de manera clara a la clientela de cualquier gasto que se vaya a repercutir, de modo que pueda conocer con antelación y total exactitud el montante y costo de las sumas que deba satisfacer. En definitiva, en este caso la entidad no advirtió de forma previa, clara y concisa de la necesidad de incurrir en tales gastos y de su importe aproximado, omisión que fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caixa D'Estalvis de Tarragona (expediente n.º 1645/98) adeudó en la cuenta del reclamante las comisiones de un aval que la caja había concedido a una sociedad, en la que, al parecer, el reclamante era partícipe. La caja no justificó la existencia de título alguno que le legitimase para adeudar en la cuenta personal

del reclamante las comisiones del aval, lo que no se estimó acorde con las buenas prácticas bancarias.

Información y documentación

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2325/97.

P.S.A. CREDIT ESPAÑA, E.F.C. (hoy BANQUE P.S.A. FINANCE HOLDING, SUCURSAL EN ESPAÑA).— Reclamación n.º 1073/98.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 623/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1265/98.

Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 2325/97) vendió unas acciones del reclamante, con el fin de aplicar el importe de la venta a la reducción de la deuda de una sociedad, a la que aquél había avalado; como consecuencia de esta decisión del banco, los interesados discrepaban sobre el alcance del contrato de afianzamiento que habían concertado, en concreto, si facultaba o no al banco a vender los títulos y a compensar la deuda de la sociedad. Aunque el Servicio no pudo pronunciarse sobre esta cuestión (en los términos en que la habían planteado los interesados), pues sólo un tribunal de justicia tendría competencia para fijar los derechos y obligaciones de las partes firmantes del contrato, sí, en cambio, estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no acreditó que hubiese comunicado al reclamante su decisión de actuar de ese modo, privándole de la posibilidad de ofrecer otras alternativas para regularizar la situación.

En el expediente n.º 1073/98, el Servicio estimó que P.S.A. Credit España no había obrado con la transparencia exigible por las buenas prácticas bancarias, puesto que no había informado de forma clara al reclamante acerca de los intereses de demora y de las comisiones de devolución que le reclamaba, en su condición de fiador de una operación de financiación. Por otro lado, se estimó que también había quebrantado las buenas prácticas bancarias en otra cuestión, en concreto, por no remitir al Servicio documentación suficiente que permitiese un pronunciamiento sobre la corrección de las cantidades que reclamaba.

En el expediente n.º 623/98, el reclamante requirió en repetidas ocasiones al Banco de Murcia para que le entregara determinada documentación relativa a un aval. El banco aducía que, al no haber sido parte el reclamante en los documentos que requería, no podía acceder a lo solicitado. El Servicio estimó que no le correspondía fijar si asistía o no al reclamante el derecho de obtener la documentación que solicitaba, pues sólo los tribunales de justicia podrían resolver dicha cuestión. No obstante, se echó en falta que, en este caso, las razones que invocaba la entidad no hubiesen sido puestas en conocimiento del interesado desde un primer

momento, cuando acudió una y otra vez ante los responsables del banco. Esta desinformación al interesado se estimó un claro ejemplo de lo que no debe ser una relación banco-cliente, que denotaba una actitud de la entidad alejada de la claridad y transparencia inherentes a lo que sería una correcta práctica bancaria. En definitiva, el Servicio estimó que la entidad actuó contrariamente a las buenas prácticas bancarias, al no ofrecer al interesado una explicación de su postura, a pesar de sus insistentes requerimientos.

En el expediente n.º 1265/98, los interesados discrepaban sobre el importe de las comisiones que debían aplicarse en un contrato de aval, que Banesto había prestado a los reclamantes ante la Administración Tributaria. Esta cuestión no pudo ser debidamente analizada por el Servicio, ya que en este caso no se había formalizado por escrito un documento que fijase las condiciones aplicables a la relación contractual. Evidentemente, esta omisión constituía un quebrantamiento del deber de transparencia que obliga al banco frente a su cliente y facilitaba en gran medida la aparición de controversias como la que era objeto de análisis en el expediente. Por ello, el Servicio consideró que Banesto se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no documentar convenientemente las condiciones aplicables a la relación contractual que mantenía con los reclamantes.

Condiciones contractuales

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2629/97.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1804/98.

En el primer caso (n.º 2629/97), la reclamante suscribió con el Banco Santander una póliza en la que pignoraba las participaciones de un fondo de inversión, para responder de las obligaciones contraídas ante la entidad por unas terceras personas. La reclamante entendía que la garantía se había extinguido, puesto que se refería exclusivamente a un crédito determinado, que ya había sido cancelado; sin embargo, el banco estimaba que la garantía subsistía y garantizaba también un préstamo hipotecario que aún estaba en vigor. Sobre tales discrepancias, que versaban sobre el alcance del contrato de pignoración, el Servicio estimó que no le correspondía emitir su pronunciamiento, ya que la resolución de las discrepancias que se produzcan en el ámbito de las relaciones mercantiles corresponde dirimir las a los tribunales de justicia. No obstante, al Servicio le sorprendió la actuación del banco en este caso, ya que gozando de una garantía hipotecaria que cubría la deuda contraída por los prestatarios, no permitía a la reclamante disponer de las participaciones pignoralas, pretendiendo así una superposición de garantías probablemente innecesaria. Esta postura, abusiva en opinión del Servicio, no se ajustaba a los principios de

buena fe y mutua confianza que son exigibles a las entidades conforme a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (reclamación n.º 1804/98), el reclamante y la entidad discrepaban acerca de si una determinada operación de préstamo estaba o no garantizada por una estipulación adicional de pignoración incluida en una póliza de descuento de efectos. Esta discrepancia, al enmarcarse en el ámbito de las estrictas relaciones de derecho privado de los interesados, no pudo ser comprobada por el Servicio, ya que la resolución de tales discrepancias compete a los tribunales de justicia. No obstante, aun en la hipótesis de que tal discrepancia debiese ser resuelta favorablemente a que la garantía se extendía sobre dicha operación, el Servicio entendió que la actuación de la caja no podía estimarse correcta, por las razones siguientes: si el argumento de la entidad para mantener la pignoración era que ésta garantizaba la operación de préstamo en curso, debería haber liberado de la garantía (un depósito constituido a tal fin) la cantidad que excediera en cada momento del saldo pendiente de amortizar, ya que no parecía equitativo que la caja exigiera una garantía dineraria equivalente a la del débito pendiente del préstamo. Esta postura de la entidad, abusiva en opinión del Servicio, no se ajustaba a los principios de buena fe y mutua confianza que son exigibles a las entidades con arreglo a las buenas prácticas bancarias.

CAJAS DE SEGURIDAD

Rescisión unilateral del contrato

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1678/98.

El reclamante suscribió un contrato de alquiler de una caja de seguridad con Cajamadrid, por plazo de un año, prorrogable tácitamente por períodos iguales. Tiempo después, la entidad se dirigió a su cliente informándole de la cancelación del contrato, por la necesidad de realizar determinadas obras en el local de la sucursal; en suma, invocaba que se trataba de adecuar el servicio de cajas de seguridad a la normativa en vigor sobre la materia (Ley 23/1992, Real Decreto 2364/1994 y Orden Ministerial de 23 de abril de 1997). Pues bien, el Servicio estimó que Cajamadrid no había actuado en este caso con la diligencia exigible, dado que en la fecha de la última prórroga del contrato (enero de 1998) ya estaba publicada la normativa que invocaba, momento en el que, si era obligado, debió ejercitar la facultad de resolver el contrato. No lo hizo así, sino que comunicó extemporáneamente a su cliente la cancelación del contrato y además no le ofreció formalmente la posibilidad de continuar con el servicio contratado en otra sucursal; de esta actuación se desprendía una

falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Modificación unilateral de la moneda en la financiación de un crédito documentario

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 2573/97.

El reclamante solicitó a Bankinter la apertura de un crédito documentario de importación, pagadero en dólares USA. Al entregar la solicitud a la entidad, el reclamante hacía referencia a otra operación que habían formalizado recientemente, de las mismas características, indicando expresamente que la nueva se concediese en las mismas condiciones que la anterior, sobre la que habría que variar únicamente las fechas e importes. Sin embargo, al dar de alta la operación, el banco varió también la moneda de la financiación, formalizándola en divisas y no en pesetas; esta modificación unilateral de las condiciones, llevó al Servicio a la conclusión de que el banco había quebrantado con su actuación las buenas prácticas bancarias.

Retrocesión sin previo aviso de las cantidades anticipadas

Entidad: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2827/97.

El Banco Atlántico confirmó al reclamante el crédito documentario concedido por otro banco para financiar una operación de venta de maquinaria a un importador extranjero. Exportador e importador convinieron el pago anticipado de cierta cantidad de dinero y que ese importe debía garantizarse por parte del vendedor español. Emitida la carta de garantía, no fue aceptada por el comprador extranjero, quien discrepaba con alguna de las cláusulas, lo que motivó que el crédito documentario quedase inoperante. Entre tanto, el Banco Atlántico había anticipado a su cliente (el vendedor español y reclamante) el importe de ese primer pago que debía efectuar el comprador extranjero, pero al quedar sin efecto el crédito documentario y no recibir la cantidad del banco emisor, el Banco Atlántico tomó la decisión de retrocederla. La retrocesión del apunte de la cuenta del cliente fue decidida por el banco unilateralmente y sin previo aviso, lo que no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

Falta de diligencia

Entidades: UNICAJA.— Reclamación n.º 2351/97.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1301/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2746/97.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 2646/97.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1561/98.

Unicaja (expediente n.º 2351/97) entregó al reclamante un documento de información a efectos fiscales, en el que figuraba como cuantía de aportaciones anuales para la amortización de capital de un préstamo hipotecario una cifra muy superior a la real. Este error procedía de que la caja había tratado formalmente la operación que habían realizado como cancelación del préstamo y concesión de uno nuevo, aunque en realidad se había tratado de una mera modificación del préstamo pactada entre los interesados, para adaptarlo a las condiciones de la financiación cualificada de viviendas a precio tasado. Este error de Unicaja se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

La Caja General de Ahorros de Granada (reclamación n.º 1301/98) declaró a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria unos determinados ingresos a nombre del reclamante. Sin embargo, esta declaración no había sido correcta, ya que los ingresos correspondían a un depósito en el que únicamente figuraba como autorizado. Tan pronto como fue advertido, la caja corrigió el error que había cometido, pero se obstinó en no entregar al reclamante un escrito de subsanación para hacerlo valer ante la Administración Tributaria. Ante algo tan sencillo de confeccionar, la negativa de la entidad mereció el juicio desfavorable del Servicio, que estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2746/97, la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez se había comprometido a gestionar el pago del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, que se había devengado a cargo del reclamante, tras la cancelación de una operación de préstamo hipotecario. La caja no realizó el pago, entendiendo que no procedía, por la interpretación que realizaba de determinadas sentencias judiciales. Posteriormente, el reclamante recibió de la Administración Tributaria un requerimiento en el que le exigía el pago del impuesto, más intereses y recargos, por lo que, dadas las circunstancias, el reclamante consideraba que no debía ser él, sino la entidad, la que debía asumir los intereses y recargos; esta propuesta suya, sin embargo, no tuvo el respaldo de la entidad. Tras el análisis de los hechos, se confirmó que la razón de no efectuar el pago había sido la decisión libre y unilateralmente adoptada por la entidad, la cual, además, no lo había consultado con el cliente. Por ello, el Servicio estimó que si había sido la caja, fuera de lo pactado, la que había adoptado esa de-

cisión, debía asumir las consecuencias que se produjesen. Por tanto, al eximirse totalmente de su responsabilidad, en lugar de buscar una solución equitativa, se estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2646/97, el reclamante se dirigió al Banco Urquijo para que gestionase ante la Seguridad Social, a través de la cuenta que mantenía en la citada entidad bancaria, el pago de sus recibos mensuales de cotización en el régimen especial de trabajadores autónomos. Sin embargo, los recibos comenzaron a cargarse en su cuenta varios meses después de la orden, siéndole exigidos posteriormente por la Tesorería de la Seguridad Social las cuotas correspondientes a los recibos intermedios, con el consiguiente recargo. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que el banco había entregado a la Seguridad Social la solicitud de alta de la domiciliación con mucho retraso, lo que evidenciaba una falta de diligencia del banco en la ejecución de las instrucciones del cliente, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1561/98, el reclamante solicitó al Banco Central Hispanoamericano que modificase la domiciliación de todos sus recibos, desde la cuenta en la que se venían adeudando (puesto que tenía intención de cancelarla) a otra nueva que abrió en la propia entidad, pero en otra sucursal. El banco ejecutó la orden de su cliente, salvo en lo relativo a unos recibos que presentaba la Seguridad Social, a consecuencia de lo cual resultaron devueltos, y tuvieron que ser atendidos posteriormente con los consiguientes recargos. Este error se estimó que ponía de manifiesto una actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas bancarias.

SEGUROS

Orden de no renovación de seguro no atendida

Entidad: BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2883/97.

El reclamante había concertado a través de la entidad reclamada una póliza de seguro de daños de un inmueble, vinculada al préstamo con garantía hipotecaria que le había concedido, en cuya escritura se comprometió a mantener un seguro de estas características. En un determinado momento, solicitó que no se renovase la póliza en el siguiente vencimiento, puesto que había suscrito un nuevo seguro con otra compañía, respetando así la exigencia del contrato. El banco no accedió a la solicitud de su cliente, exponiéndole que no había respetado el preaviso mínimo de dos meses exigido por la normativa de seguros y que se había iniciado ya un nuevo período de vigencia de la póliza, lo que motivó, además, que procediera a girar el cargo de la nueva prima.

El Servicio no compartió la actuación del Banco Hipotecario, puesto que su razonamiento podría instarlo, en todo caso, la compañía aseguradora contra el interesado; la entidad de crédito, en su condición de tal, debía limitarse a cumplir las instrucciones recibidas, sin hacer prevalecer los intereses de la aseguradora sobre los del cliente. En definitiva, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al haber desatendido la orden recibida del reclamante.

Falta de diligencia

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 247/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 371/98.

En el expediente n.º 247/98, el reclamante discrepaba tanto con la demora en que había incurrido el Banco Pastor al traspasar su fondo de pensiones a otra entidad, como con su negativa a entregarle la información fiscal anual de ese mismo fondo para la correspondiente declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En cuanto al primero de estos aspectos, si bien la competencia respecto a los fondos de pensiones la ostenta la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, el Servicio entendió que ante la insistente queja del interesado, manifestando su disconformidad con el trato personal recibido y con la falta de diligencia con que los responsables de la oficina actuaron en el cumplimiento de sus instrucciones, no resultaba admisible que la entidad tan sólo ofreciera una respuesta poco clarificadora, apuntando la posibilidad de que pudiera haber existido un malentendido. La completa desinformación e incluso desinterés del banco hacia su cliente, puesto que no constaba que le hubieran ofrecido la información, explicaciones o incluso las disculpas que merecía, llevó al Servicio a valorar desfavorablemente su actuación. Acerca de la información fiscal, se alcanzó idéntica conclusión, puesto que el banco no demostró haber tomado la más mínima iniciativa por entregar al interesado dicho documento o, al menos, requerirlo a la gestora del fondo; esta omisión no pudo considerarse ejemplo de la transparencia y confianza que siempre deben existir en toda relación banco-cliente.

En el expediente n.º 371/98, la reclamante y su marido habían contratado un préstamo con la Caja Castilla-La Mancha y habían suscrito un seguro de amortización. Sin embargo, cuando falleció su esposo, la caja le informó que el seguro no había llegado a formalizarse, aduciendo que el fallecido, al tiempo de contratar, superaba la edad máxima. Examinada la cuestión de fondo, el Servicio pudo comprobar que la no incorporación del marido de la reclamante en la póliza de seguro colectivo de vida fue debida a diversos errores cometi-

dos por la caja de ahorros en la tramitación de la operación: de un lado, incluyó en su base de datos una fecha de nacimiento del cliente equivocada, atribuyéndole una edad superior a la real; de otro lado, exigió de su cliente la firma de un documento de solicitud de seguro sin reparar en la circunstancia de que, según constaba en su base de datos, la edad del cliente (la errónea, no la real) superaba el máximo previsto en las condiciones del seguro colectivo; finalmente, al constatar la caja de ahorros que el cliente (según sus registros) superaba la edad máxima permitida para el seguro descartó la incorporación del interesado a la póliza, sin antes efectuar ninguna comprobación adicional y, lo que es más elemental, sin haber comunicado esta circunstancia al cliente. Este cúmulo de circunstancias llevó al Servicio a estimar que la entidad no había empleado la diligencia profesional exigible en la tramitación de una operación de estas características, quebrantando así las buenas prácticas bancarias.

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2571/97.

El marido de la reclamante obtuvo un préstamo del Banco Bilbao Vizcaya, suscribiendo a la vez con una compañía del grupo bancario una póliza de seguro de amortización. Meses después, se produjo su fallecimiento y la viuda recibió de la aseguradora una cantidad inferior a la deuda pendiente del préstamo en el momento del fallecimiento. Analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que el contrato establecía que el préstamo se amortizaría mediante el pago de sesenta cuotas mensuales; por otro lado, la póliza comercializada por el banco fijaba una duración del seguro de doce meses y la garantía cubierta era el capital pendiente de amortizar a la fecha de fallecimiento. El importe de la indemnización abonada por la aseguradora se correspondía con un hipotético capital pendiente, calculado como si se tratase de un préstamo a amortizar en doce mensualidades y esta cantidad era inferior al capital pendiente (real) del préstamo. Sin embargo, en ninguna cláusula de la póliza se establecía que la amortización se calculase de ese modo, sino que la única referencia que hacía a doce, como hemos dicho, era cuando fijaba la duración del seguro, lo que significaría, en opinión del Servicio, que el evento que se aseguraba tendría que ocurrir dentro de ese plazo para tener derecho a la indemnización. En definitiva, el Servicio estimó que el banco, en su condición de comercializador del seguro de amortización del préstamo, actuó de forma contraria a las buenas prácticas bancarias al permitir, de un lado, la inclusión de cláusulas incorrectas en la póliza y, de otro, en el momento de fijarse la indemnización, una interpretación unilateral de dichas cláusulas en beneficio de la aseguradora y en detrimento del asegurado.

CAMBIO DE TITULARIDAD DE UNA OFICINA BANCARIA

Falta de claridad y transparencia con el cliente afectado

Entidad: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 249/98.

En este expediente, se planteaba el traspaso de una determinada sucursal de Deutsche Bank a una caja de ahorros, de modo que, en virtud del contrato otorgado entre ambas entidades, se produjo el cambio de titularidad de la agencia y la cesión de todas sus operaciones a la nueva entidad. En este proceso, Deutsche Bank no remitió a su cliente comunicación alguna sobre la transmisión de la sucursal y de su operativa. Pues bien, en circunstancias como ésta, el Servicio estima que es preciso extremar la claridad y la transparencia con la clientela facilitando la mayor información posible, por lo que, al no haberlo hecho así, se consideró que la entidad no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

OTRAS CUESTIONES

Certificado de no residencia

Entidad: BANCA MARCH.— Reclamación n.º 155/98.

En este caso, el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró Banca March por solicitar al organismo competente la emisión de un certificado de no residencia. Analizados los hechos reclamados, pudo comprobarse que la comisión estaba debidamente registrada en el folleto de tarifas de la entidad y respondía a un servicio efectivo prestado al cliente que justificaba su devengo. Sin embargo, no concurría otro de los requisitos exigidos por la normativa disciplinaria, en concreto, la solicitud en firme o aceptación del cliente a que se refiere la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre; en efecto, la entidad no acreditó documentalmente que contase con el consentimiento del cliente para efectuar este trámite (acreditación de la no residencia) por su cuenta, lo que motivó que la actuación de la entidad fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Embargos dirigidos contra personas erróneas

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1139/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1183/98.

En estos casos, las entidades iniciaron procedimientos judiciales para reclamar cantidades que les debían terceras personas. En el marco de esos procedimientos, instaron por error el embargo de bienes de los reclamantes, quienes tenían nombres e incluso números de D.N.I.

idénticos o similares a los de los verdaderos deudores. En estas circunstancias, los reclamantes se vieron en la necesidad de contratar los servicios de profesionales para hacer valer sus derechos, lo que les supuso ciertos gastos que después (al advertirse los errores) las entidades eludían asumir. El Servicio estimó que los reclamantes, lógicamente, debían resultar indemnes de cualquier daño o consecuencia perjudicial, por lo que la actitud de las entidades, consistente en eximirse de toda responsabilidad ante los evidentes perjuicios que habían causado, debía considerarse contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2226/97.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2570/97.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2845/97.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1438/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no aportaron la información o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formularon sus alegaciones en la forma exigible por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina.

Demora en comunicar datos a un registro de impagados

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1680/98.

En este caso, el Banco Exterior incluyó a la sociedad reclamante en un registro de impagados, como consecuencia de la devolución de dos efectos. Poco tiempo después, la sociedad abonó las cambiales y solicitó al banco que realizara las gestiones necesarias para que los datos fueran dados de baja del citado registro. Pues bien, el banco no realizó dichas gestiones hasta que recibió del Servicio de Reclamaciones el oportuno requerimiento para que formulara alegaciones, habiendo transcurrido aproximadamente un año y medio desde que habían ocurrido los hechos. Este retraso se estimó a todas luces excesivo, máxime si se consideraba que la entidad no había alegado razón alguna que lo pudiera justificar. En definitiva, el Servicio consideró que el banco no había colaborado con la sociedad reclamante a fin de eliminar sus datos del registro de impagados, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

De conformidad con lo que establece el número noventa de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos en el año a que corresponde la presente Memoria.

A) CRITERIOS GENERALES

- En alguna ocasión nos hemos referido a la información que las entidades deben suministrar a los clientes sobre los movimientos de sus cuentas. En efecto, la normativa de disciplina obliga a la remisión periódica de extractos, en los que deben recogerse necesariamente determinados extremos que la propia normativa relaciona, a fin de que los clientes puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones. Sin embargo, no establece la obligación de practicar una información o comunicación general relativa a operaciones de un período amplio —aparte de los extractos antes referidos— como consecuencia de peticiones concretas de los clientes. No obstante, se estima que facilitar dicha información, accediendo en cada caso a la petición del cliente, constituye una buena práctica bancaria, en atención a los principios de claridad y transparencia, así como de mutua confianza y buena fe que han de presidir las relaciones banco-cliente. Además, en tales casos, la entidad está legitimada para adeudar la correspondiente comisión, siempre que esté recogida en sus tarifas y registrada en el Banco de España y que, evidentemente, responda a un servicio prestado al cliente a solitud suya.

Por otro lado, en cuanto al coste de esta información, hay que recordar que el anexo VI de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, modificado recientemente por la Circular n.º 4/1998, de 27 de enero, dispone lo siguiente en el apartado I.1:

«Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de ex-

tractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita...»

Por tanto, según la normativa que acabamos de enunciar, será gratuita la entrega de extractos con periodicidad mensual o por plazo superior (bimensual, trimestral, semestral, ...), por lo que en los demás casos podrán cobrarse las comisiones tarifadas, esto es, si se trata de entrega de extractos, a expresa petición del cliente, por plazo inferior al mensual o de extractos distintos a los periódicos. Bien entendido debe quedar que la pretensión de algunas entidades de percibir una comisión por la entrega de extractos de movimientos en las ventanillas de las oficinas, extractos que normalmente se limitan a un reducido número de días, no parece que sea un correcto uso bancario, puesto que es obligación de las entidades depositarias informar al día de la situación de las cuentas y justificar su saldo, no teniendo el titular que soportar los retrasos en los procesos contables o de expediciones de información, máxime cuando para conseguir ésta tiene que desplazarse personalmente a las oficinas de la entidad.

- Estimamos interesante recordar en este apartado la normativa existente en relación con los descubiertos en cuentas con consumidores y la interpretación que mantiene el Banco de España sobre esta cuestión. En efecto, el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo, establece lo siguiente:

«En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.»

En el año 1998, el interés legal estaba fijado en el 5,5 %, mientras que para 1999 se ha establecido en el 4,25 %, por lo que la TAE de los descubiertos a los que afecta esta disposición no podrá superar el 13,75 % y el 10,625 %, respectivamente.

Frente a la interpretación de algunas entidades, que entendieron en su momento que la comisión por descubierto no debía incluirse en la limitación cuantitativa que la norma fija a los descubiertos en cuenta, el Banco de España estima que esto no es así, sino que debe to-

marse en consideración para el cálculo de la TAE, según los siguientes razonamientos.

La Ley 7/1995 señala en el artículo 18 que el cálculo de la tasa anual equivalente se hará de acuerdo con la fórmula que se expresa en el anexo de la Ley, la cual es idéntica a la incluida en el anexo V de la Circular n.º 8/1990 y sobradamente conocida por las entidades de crédito.

Por tanto, en nuestra opinión, para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de crédito al consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular n.º 8/1990, en lo que respecta a los descubiertos con consumidores, el párrafo segundo, letra b), apartado 1 de su norma primera —recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, antes reproducida—, señala que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero» y el cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios se hará, según la norma octava, 5.b, aplicando las normas sobre créditos en cuenta corriente; conforme a lo establecido en la letra c), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En consonancia con lo anterior, entendemos que las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas en el momento del cálculo de la TAE, y ésta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero. Cualquier actuación de una entidad contraria a lo expuesto, supondría separarse de lo pretendido por la norma y, con ello, de las buenas prácticas bancarias.

- En el capítulo III de esta Memoria (en concreto en el grupo correspondiente a las Operaciones Pasivas, epígrafe de comisiones) relacionamos una serie de expedientes en los que el Servicio examinó la actuación de unas determinadas entidades con respecto a las comisiones cobradas a sus clientes por la reclamación de descubiertos. Pues bien, en este apartado incidimos en el tema para exponer con más detalle los requisitos que en nuestra opinión deben concurrir para que el cobro de esta comisión sea ajustado a las exigencias de la normativa y de las buenas prácticas bancarias.

En primer lugar, señalaremos que la generalidad de los folletos de tarifas de las entidades incluyen esta comisión por reclamación de descubiertos y otras similares por la reclamación de otros saldos vencidos o cuotas impagadas, lo cual constituye el requisito formal de

la inclusión de estas comisiones en los folletos de tarifas registradas en el Banco de España. Pues bien, en principio estas comisiones tienen por objeto resarcir los costes que soportan las entidades al realizar las reclamaciones destinadas a recuperar dichos saldos y cuotas.

Por otro lado, el devengo de la comisión indudablemente requiere que existan gestiones efectivas de reclamación ante el cliente, deudor de la operación. Además, la comisión no debe reiterarse en la reclamación de un mismo saldo o cuota, incluso aunque el descubierto se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

Consideramos importante recordar que las entidades no deben aplicar sus comisiones (y la comisión de reclamación de descubiertos no es una excepción) de un modo automático, sino que las buenas prácticas bancarias requieren que se apliquen en términos de equidad, esto es, en función de las circunstancias concurrentes en cada caso. En efecto, en el concreto supuesto de la reclamación de descubiertos, para determinar si procede o no el devengo de la comisión, habrán de considerarse las circunstancias particulares de cada descubierto y de cada cliente, tales como el tamaño y las características del descubierto en relación con la evolución de la cuenta en que se produzca: si la cuenta recibe o no ingresos periódicos, saldos medios de la cuenta, ...

En definitiva, será el análisis de todos los extremos que acabamos de exponer lo que nos permitirá determinar, desde nuestro punto de vista y en cada caso, la procedencia o no del cobro de estas comisiones por reclamación de descubiertos.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- En un determinado momento, la Caja Laboral Popular decidió comenzar a cobrar a un cliente ciertas comisiones de mantenimiento de una cuenta que anteriormente no las devengaba. Ante la reclamación del cliente, la entidad decidió devolverle el importe percibido hasta ese momento, ya que no estaba prevista en el contrato y aunque había informado del establecimiento de la comisión en los tablones de anuncios, no lo había comunicado individualmente al cliente. Poco tiempo después, el cliente volvió a reclamar ante la entidad por las comisiones cobradas en los meses siguientes; pues bien, la Caja Laboral Popular decidió nuevamente retroceder las comisiones cobradas, ya que con ocasión de la anterior reclamación no había anunciado expresamente a su cliente que en caso de continuar con el contrato de cuenta aceptaba el cobro futuro de las comisiones de mantenimiento. A partir de este momento, el cliente continuó con la cuenta y la entidad

cobró en los sucesivos períodos de liquidación estas comisiones, lo que ocasionó una tercera reclamación del cliente que, al no ser atendida en esta ocasión por la entidad, fue presentada ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Pues bien, analizados los hechos y circunstancias concurrentes, el Servicio pudo comprobar que desde la resolución de la segunda reclamación, el cliente estaba perfectamente informado de la inclusión de la comisión de mantenimiento en las tarifas de la entidad, de la intención de esta última de proceder a su aplicación en los períodos venideros, de la posibilidad de suscribir un nuevo documento contractual en que quedasen reflejadas las nuevas condiciones y, en definitiva, de que tenía que optar entre desvincularse de la cuenta o bien continuar utilizando los servicios de la Caja Laboral Popular en las nuevas condiciones. Por este motivo, el Servicio entendió que no cabía objetar los adeudos efectuados por la entidad en fechas posteriores al citado escrito, en la medida en que con su silencio, el reclamante había prestado su conformidad a la aplicación de las comisiones de mantenimiento en los términos propuestos por la Caja Laboral Popular, entidad que, en opinión del Servicio, había actuado en este caso con una evidente buena fe digna de nuestra mejor valoración.

- En otro caso, un cliente de Open Bank realizó un ingreso en su cuenta a través de un cajero automático de Sindibank; por error, esta última entidad duplicó el ingreso, abonándose ambas cantidades en la cuenta del cliente de Open Bank. Tiempo después, Sindibank advirtió el error que había cometido y se dirigió a Open Bank acreditándole la duplicidad del abono; una vez comprobado por parte de Open Bank la veracidad de este extremo, se dirigió a su cliente relatándole los hechos y solicitando su consentimiento para rectificar el error. Por su parte, Sindibank se dirigió al cliente por conducto notarial, comunicándole los detalles de la incidencia y le solicitaba la devolución de la suma indebidamente abonada; en un segundo documento notarial, Sindibank remitió la documentación acreditativa del abono duplicado.

El Servicio de Reclamaciones estima que la retrocesión de un apunte erróneo no constituye, en principio, una mala práctica bancaria, siempre que medie la prueba de la equivocación y preaviso al cliente afectado. Pues bien, fue esto lo que hicieron las entidades implicadas, ya que comunicaron al interesado la incidencia, le acreditaron las circunstancias en que se había producido y le anunciaron la rectificación que iban a realizar, lo cual se ajustaba, en nuestra opinión, a las buenas prácticas bancarias.

- En un determinado expediente, se planteó la utilización fraudulenta de una tarjeta que había extravia-

do un cliente de la Caja Rural de Almería, con la que se efectuaron una serie de compras en comercios; las disposiciones en cuestión eran de fechas anteriores al aviso del cliente, puesto que tardó varios días en darse cuenta de la falta de la tarjeta.

Como es sabido, el Servicio sostiene que después del aviso de sustracción o extravío de una tarjeta es la entidad la que debe hacerse responsable de las disposiciones que se realicen con ella, mientras que la responsabilidad por las disposiciones anteriores al aviso recae normalmente sobre el titular de la tarjeta. Sin embargo, el Código de Buena Conducta establece la necesidad de introducir en el clausulado de los contratos un límite de responsabilidad, para el caso de que sea el titular quien deba asumir los cargos fraudulentos, por tratarse de disposiciones anteriores al aviso. Este límite, establecido en 150 ecus, no se aplica en los casos en que el titular de la tarjeta actúe de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o cuando no haya observado las cláusulas del Código que se refieren a la necesidad de mantener la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y del número secreto, así como a la obligación de comunicar el robo o extravío a la mayor brevedad posible.

Pues bien, en el expediente relativo a la Caja Rural de Almería, esta entidad decidió aplicar voluntariamente el límite de responsabilidad a que acabamos de referirnos y ello pese a la demora con que el titular había notificado el extravío de la tarjeta. En definitiva, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, el Servicio no pudo sino considerar que la decisión de la entidad había sido constitutiva de una buena práctica bancaria.

- Un cliente de Bankinter presentó su queja ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, porque discrepaba con el hecho de que el banco se hubiese negado a admitir el pago de una letra a su cargo que tenía domiciliada en una cuenta que en esas fechas se encontraba en descubierto, con un cheque conformado que el mismo día del vencimiento del efecto llevó a la sucursal.

Teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, el Servicio entendió que la actuación del banco, negándose a admitir el pago mediante cheque conformado que no fuese ingresado en cuenta, podía estimarse legítima y ajustada a derecho, por las razones que exponemos a continuación.

En la letra de cambio, el domicilio de pago puede señalarse «ab initio» por el librador o bien dejarse en blanco y que se complete luego por el librado en el aviso de vencimiento a su cargo que le remite la entidad presentadora. En el primer caso (que es el que concurría en el expediente relativo a Bankinter) si el librado

acepta la letra, el pago debe verificarse en la cuenta designada en la cambial, por lo que el librado no puede, en nuestra opinión, revocar lo que previamente había aceptado de forma expresa. Por tanto, la obligación de la entidad domiciliataria consiste en pagar, si existe

provisión de fondos en la cuenta, y, en caso contrario, comunicar el impago al tenedor de la letra, como hizo en este caso Bankinter, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO V

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

ALLANAMIENTOS

Total: 243 casos

De 1997: 63

De 1998: 180

Los expedientes archivados durante 1998 por allanamiento de las entidades reclamadas han ascendido a los 243 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 256. Esta diferencia de 13 supuestos se produce como consecuencia de que una serie de expedientes figura en dos grupos o subgrupos, porque éste era el número de asuntos de diferente naturaleza que los reclamantes habían suscitado en cada uno de ellos.

• Operaciones activas

- Comisiones y gastos (30 casos)
- Intereses (27 casos)
- Información y documentación (6 casos)
- Falta de diligencia (6 casos)
- Condiciones contractuales (4 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (6 casos)
- Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (27 casos)
- Préstamos subvencionados (6 casos)

• Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (33 casos)
- Intereses (12 casos)
- Información y documentación (8 casos)
- Falta de diligencia (4 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta: compensaciones (4 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (12 casos)

— Incumplimiento de órdenes de clientes (3 casos)

— Valoración (1 caso)

• Transferencias

- Comisiones y gastos (4 casos)
- Información y documentación (4 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (1 caso)

• Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Comisiones y gastos (7 casos)
- Falta de diligencia (9 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (5 casos)
- Valoración (2 casos)

• Deuda del Estado

- Comisiones y gastos (1 caso)
- Rentabilidad (1 caso)

• Tarjetas de crédito

- Intereses (1 caso)
- Falta de diligencia (4 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta: compensaciones (2 casos)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (6 casos)

- **Operaciones en divisas y billetes extranjeros**

- Información y documentación (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

- **Cuestiones varias**

- Impuestos y Seguridad Social (1 caso)
- Seguros (4 casos)
- Valores (3 casos)
- Avals y garantías (1 caso)
- Registros de impagados (1 caso)
- Billetes falsos (1 caso)
- Operaciones no bancarias (1 caso)

DESISTIMIENTOS

Total: 80 casos

De 1997: 12

De 1998: 68

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 80 casos durante 1.998, pero relacionamos 83, como consecuencia de que algunos expedientes están incluidos en dos grupos o subgrupos.

- **Operaciones activas**

- Comisiones y gastos (15 casos)
- Intereses (14 casos)
- Información y documentación (2 casos)
- Falta de diligencia (3 casos)
- Condiciones contractuales (4 casos)
- Préstamos subvencionados (1 caso)

- **Operaciones pasivas**

- Comisiones y gastos (5 casos)
- Intereses (3 casos)
- Información y documentación (1 caso)
- Falta de diligencia (2 casos)

- Condiciones contractuales (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (1 caso)

- **Transferencias**

- Comisiones y gastos (1 caso)

- **Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros**

- Comisiones y gastos (1 caso)
- Falta de diligencia (2 casos)
- Información y documentación (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (3 casos)
- Valoración (1 caso)

- **Deuda del Estado**

- Rentabilidad (1 caso)

- **Tarjetas de crédito**

- Falta de diligencia (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (6 casos)
- Envío sin solicitud previa (1 caso)

- **Operaciones en divisas y billetes extranjeros**

- Comisiones y gastos (1 caso)

- **Cuestiones varias**

- Impuestos y Seguridad Social (3 casos)
- Seguros (1 caso)
- Avals y garantías (2 casos)
- Registros de impagados (2 casos)
- Operaciones no bancarias (1 caso)

ANEXO LEGISLATIVO

TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO

Orden de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19) (1)

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de no-

viembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPÍTULO I

TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Primero.— Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

Segundo.— Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, de defensa de los consumidores y usuarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48; Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, modificada por las Circulares del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre; 13/1993, de 21 de diciembre; 5/1994, de 22 de julio, y Directivas 87/13/CEE, de 22 de diciembre, y 93/13/CEE, de 5 de abril.

- * TRANSPARENCIA DE OPERACIONES.
- * TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES.
- * INFORMACIÓN A LA CLIENTELA.
- * PUBLICIDAD.

Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (2).

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

Tercero.— 1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores.

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

Cuarto.— Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

Quinto.— Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad,

con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Sexto.— Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

Séptimo.— 1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:

— Operaciones de préstamo y crédito.

— Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

— Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.

c) Operaciones de arrendamiento financiero.

d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Las demás que establezca el Banco de España.

(2) Téngase en cuenta que el *Real Decreto 321/1987* puede entenderse derogado tácitamente por el *Real Decreto 37/1989*, de 13 de enero.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

Octavo.— 1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

CAPÍTULO II

SERVICIO DE RECLAMACIONES

Noveno.— El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten,

ten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios (3).

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten inte-

rés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

CAPÍTULO III

PUBLICIDAD (4)

Décimo.— De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

Undécimo.— 1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización,

(3) Véase Orden de 19 de mayo de 1987, artículo 20.

(4) Véase Directiva 84/450/CEE, de 10 de septiembre.

o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.— 1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Decimotercero.— 1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

Decimocuarto.— Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.

b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.

c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.

d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.

e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.

f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.

g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.

h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.

j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano

equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b) (5).

k) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

Segunda.— La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.— Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

Segunda.— Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número.

(5) Véase *Real Decreto 84/1993, de 22 de enero*, artículo 26, y la siguiente normativa autonómica:

ARAGÓN

Ley 1/1991, de 4 de enero, reguladora de las cajas de ahorros en Aragón, artículos 77 y siguientes.

VALENCIA

Ley 1/1990, de 22 de febrero, sobre cajas de ahorros, artículo 76.

Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 9 y siguientes.

Resolución de 25 de octubre de 1991, por la que se concede autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas.

ro. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

Tercera.— Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

DISPOSICION DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

— Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.

— De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.

— De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.

— De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.

— Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.

— Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.

— Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Órdenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre (BOE del 20) (1)

Entidades de crédito

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela

Preámbulo

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito (en lo sucesivo, la Orden), de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las entidades de depósito, extendiendo su aplicación a todas las entidades de crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios. La comunidad de objetivos de ambas Circulares aconseja su presentación en un solo texto.

En particular, conforme a lo previsto en la Orden, en esta Circular se introduce, como principal novedad del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE de 24); Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de Entidades de Crédito (BOE de 30), artículo 48; Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de Crédito (BOE de 19); Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE de 13); Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE de 4 de abril); Orden de 5 de mayo de 1994, relativa a la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 11); Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (BOE de 25); Orden de 27 de octubre de 1995, por la que se modifica la de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 1 de noviembre); Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (BOE de 14 de abril); Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18), artículos 15 y 35; Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa (DOL de 19); Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso

de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOL de 31); Recomendación 87/598/CEE, de la Comisión, de 8 de diciembre, sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (DOL de 24); Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 12 de febrero de 1987); Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOL de 24), y Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DOL de 21); Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero, relativa a las transferencias transfronterizas (DOL de 14 de febrero); Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOL de 4 de junio); Directiva 98/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero, que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 1 de abril), y Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DOL de 11 de junio).

Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

CAPÍTULO I

TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES, PUBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

NORMA PRIMERA.—Publicación de tipos de interés

1. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, las cooperativas de crédito y las sucursales de entidades de crédito extranjeras publicarán, en la forma establecida en la NORMA QUINTA, las informaciones siguientes (2):

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente.

Las entidades harán constar separadamente, en su caso, los tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, a los que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (en lo sucesivo, Ley 7/95) (3).

En dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (3).

- c) Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

Los tipos publicados a que se refieren los apartados b) y c) serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente otros inferiores. Cuando la entidad prevea el cargo de comisiones, la publicación incluirá una referencia a las mismas.

2. A los efectos del apartado anterior se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las entidades apliquen, en cada momento, a las operaciones realizadas en España, con sus clientes de mayor solvencia incluidos en el sector privado, denominadas en euros o en pesetas, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A los efectos de la presente Circular, la definición de sector privado se corresponderá con la de «otros sectores residentes», contenida en la norma séptima, apartado 7, de la Circular 4/1991, de 14 de junio, a las entidades de crédito, sobre normas de contabilidad (4).

Se consideran de importante cuantía aquellos créditos cuyo principal supere un millón de euros, o el 5 % de los recursos propios de la entidad. Se entenderán operaciones a corto plazo aquellas cuya duración original no sea superior a un año (4).

El tipo de interés preferencial de las cooperativas de crédito se referirá, exclusivamente, a las operaciones crediticias con terceros no socios, indicando en la publicación «no practicado» cuando no se opere con terceros.

3. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la NORMA QUINTA, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

(2) Redactado el párrafo primero del apartado 1 según *Circular 5/1994, de 22 de julio, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela* (BOE de 3 de agosto).

(3) Incorporados los párrafos segundo y tercero de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela* (BOE de 12 de marzo).

(4) Redactados los párrafos primero y segundo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(5) Redactado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

NORMA PRIMERA BIS.—Publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones (6)

1. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

2. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

3. Las entidades de crédito publicarán los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro y que aplicarán, como únicos, a la compraventa de billetes de dichas monedas entre sí, y a cualquier otra operación entre esas monedas.

4. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en los párrafos precedentes, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

NORMA SEGUNDA.—Información sobre tipos de interés aplicados

Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y las sucursales de entidades de crédito extranjeras remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y depósito, realizadas en España, con el sector privado residente, denominadas en euros o en pesetas que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, así como los importes que hayan servido de base para su cálculo. Esa información se recogerá en los formatos re-

cogidos como anexos II, II bis, III y III bis de esta Circular, que se presentarán en soporte informático o mediante interconexión de ordenadores, si bien, excepcionalmente y por causas justificadas, el Banco de España podrá autorizar su presentación en soporte papel (7).

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales, en el caso de los préstamos y cuentas de crédito, y por sus importes nominales en los demás casos, y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la NORMA OCTAVA.

NORMA TERCERA.—Tarifas de comisiones

1. Todas las entidades de crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de factoraje sin recurso. No obstante, podrán incluirse en las tarifas, con carácter indicativo, comisiones para estos servicios, sin perjuicio de que se les aplique en cada caso el tipo pactado.

En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. No se tarificarán servicios u operaciones no practicados. Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lucro cesante en que incurra la entidad (7 bis).

1 bis. No obstante lo establecido en el apartado 1 (8):

(7) Redactado el primer párrafo por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(7 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado primero por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(8) Incorporado el apartado 1 bis por *Circular 5/1994, de 22 de julio*, adicionándose posteriormente la letra c) del mismo apartado, según lo dispuesto en *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(6) Redactada por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

- a) En los préstamos hipotecarios a interés variable que puedan ser objeto de subrogación o novación en los términos previstos por la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada se ajustará a lo dispuesto en el artículo 3 y en la Disposición Adicional Primera de dicha Ley, no pudiendo figurar en las tarifas comisiones superiores al 1 %.
- b) En los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (en lo sucesivo, Orden sobre préstamos hipotecarios), la comisión de apertura, que se devengará una sola vez, englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo.

- c) La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo a que se refiere la Ley 7/95, de acuerdo con su artículo 10, no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas.

2. Las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado 1 precedente.

Cuando a una categoría de operaciones definida por unas circunstancias objetivas, determinadas atendiendo a la naturaleza del servicio, se le aplique, con carácter general, una comisión máxima inferior a la que figura en el folleto de tarifas para las demás operaciones de análoga naturaleza, deberá procederse a su desagregación y tarifarse separadamente en el folleto (8 bis).

(8 bis) Incorporado este párrafo por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) tampoco podrán realizarse conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda ni, en el caso de cuentas en moneda extranjera, percibirse comisiones por cambio de moneda por ingresos o disposiciones de efectivo en la misma moneda en que la cuenta esté abierta, sin perjuicio de repercutir los gastos que procedan por la manipulación de las remesas de billetes extranjeros (9).

4. Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes (10).

Las tarifas correspondientes a las operaciones y actividades con valores comprendidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, se incluirán en el folleto en epígrafes propios, separando dentro de ellos las correspondientes a operaciones del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, y sin incluir comisiones o gastos que correspondan a operaciones o actividades diferentes de las indicadas; la redacción de estos epígrafes se llevará a cabo respetando las disposiciones establecidas en aquellas normas y en las que dicte para su desarrollo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (11).

El Banco de España remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores los epígrafes correspondientes a las operaciones y actividades con valores distintos de los negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, a los efectos previstos en el número 4 de la citada Orden de 25 de octubre de 1995 (11).

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos

(9) Redactado el tercer párrafo del apartado 3 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(10) Redactados los párrafos primero y cuarto del apartado 4 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(11) Redactados los párrafos segundo, tercero y quinto del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes (10).

Los folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España, antes de su aplicación, para que compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto (11).

5. Las entidades podrán confeccionar folletos parciales que recojan de forma íntegra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales.

Los folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

6. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación dispuesto en el apartado 4.

7. El folleto y, en su caso, los folletos parciales, en lo que les afecten, incluirán, asimismo, las reglas de valoración y liquidación que aplique la entidad, así como las relativas a plazos máximos de puesta a disposición de valores y fondos, según lo establecido en la Orden de 25 de octubre de 1995 (12).

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta Circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

NORMA CUARTA.—Condiciones de valoración

1. Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente Circular. En el caso de las entidades que no estén autorizadas a

mantener depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte. En el caso de entregas de cheques, transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares, si la operación procede de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficiario, sin perjuicio de la valoración de la venta de las divisas cuando proceda.

A efectos de la valoración aplicable a las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos e instalaciones electrónicas, la fecha en que deba entenderse aceptada la operación o realizado el apunte se determinará atendiendo a lo establecido en los contratos relativos a los medios electrónicos de pago u otros instrumentos que permitan el uso de dichos cajeros o instalaciones (12 bis).

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción (13).

Igualmente, las entidades pondrán los medios necesarios para comunicar sin demora a su presentador los impagos de recibos domiciliados y, en todo caso, salvo circunstancias excepcionales, dentro de los diez días hábiles siguientes al impago (13 bis).

(12 bis) Redactado el apartado 2 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(13) Véase *Ley 9/1999, de 12 de abril (BOE de 13)*, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

(13 bis) Incorporado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(12) Redactado el apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

NORMA QUINTA.—Tablón de anuncios

1. Las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

- a) La información a que se refieren los apartados 1 y 3 de la NORMA PRIMERA, que se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular.
- b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.
- c) Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida, a que se refiere el apartado 8 de la NORMA SEXTA.
- d) Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable, a que se refiere el apartado 9 de la NORMA SEXTA.
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al defensor del cliente u órgano equivalente, cuando la entidad disponga de él, indicando su nombre y dirección, y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado (14).
- f) Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela, y, en particular, a la Orden, a la Ley de Crédito al Consumo, a la Orden de 25 de octubre de 1995, a la Orden sobre préstamos hipotecarios y a la presente Circular, todas ellas con sus fechas y las de los BOE en que se publicaron (14).
- g) Referencia, en su caso, a la existencia de tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta que se apliquen, respectivamente, a las operaciones de compraventa de divisas y de billetes, mencionados en los apartados 1 y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, y a las comisiones y gastos aplicables. En las oficinas bancarias que realicen habitualmente

esas operaciones, dichos tipos se mostrarán al público en lugar adecuado (15).

- h) Los tipos de conversión entre la peseta y las monedas integradas en el euro, acompañados, si los hay, de las comisiones o gastos que, en concepto distinto del de cambio puedan aplicarse a las operaciones de compraventa de billetes o divisas, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión (15).
- i) La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, a que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, cuando la entidad ofrezca tales operaciones (16).
- j) La exigida por las letras a) y d) del apartado 3 del número 5, y por el apartado 8 del número 8 de la Orden de 25 de octubre de 1995 (17).
- k) Referencia al derecho de los clientes a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios a que aluden el apartado 13 de la NORMA SEXTA y el apartado 1.a) de la NORMA SEXTA BIS, indicando expresamente el carácter gratuito de su entrega (17).

2. Las entidades que trabajen exclusivamente en régimen de banca telefónica deberán comunicar por escrito a sus clientes, con periodicidad al menos trimestral, los datos que son de obligada inserción en el tablón de anuncios, a que se hace referencia en el apartado 1, indicando, cuando proceda, la fecha desde la que tengan vigencia (18).

NORMA SEXTA.—Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden, será obligatoria para las entidades en los casos siguientes:

(15) Redactadas las letras g) y h) del apartado 1 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(16) Incorporada la letra i) del apartado 1 según *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(17) Añadidas las letras j) y k) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(18) Incorporado el apartado 2 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(14) Redactadas las letras e) y f) del apartado 1 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

- a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro. También deberá entregarse el correspondiente documento contractual en la emisión y, cuando se modifiquen las condiciones de emisión, en la renovación de medios electrónicos de pago vinculados a dichas cuentas, tales como las tarjetas de débito u otras (18 bis).
- b) En las operaciones siguientes cuando su importe sea inferior a 60.000 euros (18 ter).
 - Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.
 - Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados (19).
 - Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito (20).
- c) En las operaciones de arrendamiento financiero.
- d) En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo (21).
- e) Siempre que lo pida el cliente.

También será obligatoria la entrega del documento contractual en el que se acuerde con el cliente la posibilidad de que este pueda acceder a sistemas telefónicos o electrónicos que le permitan la contratación o utilización de los servicios prestados por la entidad (21 bis).

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

1 bis. Para la entrega del documento contractual en las operaciones con valores a que se refieren las letras a) y b) del número séptimo de la Orden de 25 de

(18 bis) Redactada la letra a) del apartado 1 por *Circular 4/1998, de 27 de enero. Véase Recomendación de la Comisión de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOL de 2 de agosto).*

(18 ter) Introducida la expresión «60.000 euros» por *Circular 3/1999, de 24 de marzo.*

(19) Redactado el segundo guión de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero.*

(20) Añadido el último inciso del tercer guión de la letra b) del apartado 1 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela (BOE de 31).*

(21) Redactada la letra d) del apartado 1 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero.*

(21 bis) Incorporado el penúltimo párrafo por *Circular 4/1998, de 27 de enero.*

octubre de 1995 ya citada, se estará a lo que al efecto determinen la propia Orden y normas que la desarrollen.

Sin perjuicio de lo previsto en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre «cuentas financieras», y en la Circular, se remitirán al Banco de España, para las comprobaciones a que se refieren los apartados 4 y 7 del número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995, los contratos tipo que las entidades pretendan utilizar para desarrollar alguna de las operaciones a que se refiere el apartado 1 de dicho número octavo, siempre que dichas operaciones vayan a realizarse de modo exclusivo con instrumentos negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones. Los contratos se entenderán conformes cuando, transcurridos quince días desde su recepción, el Banco de España no hubiera efectuado ninguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto, o con anterioridad al transcurso de ese período, cuando el Banco de España comunique a la entidad su conformidad (22).

2. La entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando estas sean el documento contractual. También conservará el recibí del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada. Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío.

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos sin interés a empleados de la propia entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

En el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prolonguen durante más de tres meses, la entidad comunicará por escrito al cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no lo hubiese hecho de conformidad con lo que establece la NORMA SÉPTIMA (23).

4. En el descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el docu-

(22) Incorporado el apartado 1 bis por *Circular 3/1996, de 27 de febrero.* Téngase en cuenta que la disposición transitoria de la citada Circular establece: «Los contratos autorizados de acuerdo con lo establecido en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre cuentas financieras, podrán seguir siendo utilizados por las entidades, sin que deban someterse al procedimiento establecido, en el caso de los contratos tipo, por el número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995.»

(23) Redactado el apartado 3 según la *Circular 13/1993, de 21 de diciembre.*

mento de liquidación de la misma, cumple la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

5. En los casos previstos en el apartado 1 anterior se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la NORMA TERCERA, cuando existan.

Dicha entrega no será necesaria cuando se trate de préstamos hipotecarios en los que se hubieran cumplido las formalidades de entrega del folleto informativo y oferta vinculante establecidas en la Orden sobre préstamos hipotecarios (24).

6. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación. Igualmente se recogerán los recargos por aplazamiento aplicables (24 bis).

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento (25).

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes (25 bis).

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito, o de otros medios electrónicos

de pago (tarjetas de débito, monedero, etc.), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos, de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 de esta norma, reflejarán las comisiones que se deriven de su emisión o establecimiento, las ligadas a su renovación, recarga o mantenimiento, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera que este sea, del medio electrónico (25 bis).

d) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazos sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se recogerá, asimismo, el diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste, y la identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo (26).

e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

6 bis. El contenido de los documentos contractuales sobre las operaciones con valores incluidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrollen (27).

(24) Incorporado el párrafo segundo del apartado 5 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(24 bis) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado 6 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(25) Incorporado el segundo párrafo de la letra a) del apartado 6 según la *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(25 bis) Redactada la letra b) del apartado 6 y el segundo párrafo de la letra c), que se incorpora, por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(26) Redactada la letra d) del apartado 6 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(27) Incorporado el apartado 6 bis por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia entidad de crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

En ningún caso, el coste total de las operaciones activas podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito (28).

La variación del coste del crédito acordada en los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo (28).

Cuando se trate de los préstamos a que se refiere el artículo 6.2 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las entidades únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones (29):

- a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella, en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.
- b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados, de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Las entidades pondrán la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones que se produzcan en los tipos de interés (29).

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra *d)* del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes su sustitución, bien directamente bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente (29 bis).

La comunicación previa al cliente no será precisa cuando se trate de préstamos a tipo variable sujetos a

la Orden sobre préstamos hipotecarios, que utilicen como referencia uno de los tipos de referencia oficiales, a que se refiere el apartado 3 de la NORMA SEXTA BIS, y el tipo aplicable al préstamo se obtenga, bien añadiendo al tipo de referencia un margen constante (positivo, nulo o negativo) expresado en puntos o fracciones de punto, bien aplicando a aquel un determinado porcentaje (30).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado (31).

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la NORMA QUINTA, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable. El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular (31 bis).

Las comunicaciones de las modificaciones de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que afecten a

(28) Intercalados los párrafos segundo y tercero del apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(29 bis) Téngase en cuenta que la referencia al «párrafo siguiente» ha de entenderse hecha al actual párrafo cuarto.

(30) *La Circular 5/1994, de 22 de julio*, inserta el segundo párrafo del apartado 8.

(31) Intercalados los párrafos tercero y quinto del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(31 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado 8 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

clientes con los que la entidad haya suscrito los contratos a que se refiere el apartado 3 del número noveno de la Orden de 25 de octubre de 1995 se ajustarán a lo establecido en dicha norma y disposiciones que la desarrollen (31).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, implicasen claramente un beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

En los créditos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, el cliente deberá ser informado por escrito de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca, bien en un extracto de cuenta, o de cualquier otra forma (32).

9. La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decidida en asamblea de obligacionistas, bonistas o tenedores sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo, se sujetará a la regla especial establecida para los contratos de duración indefinida en el párrafo cuarto del apartado anterior. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tabloneros de anuncios de la entidad.

10. En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las entidades de crédito harán constar en el mismo, a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, el coste o rendimiento efectivo de la misma, expresados mediante la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la NORMA OCTAVA de esta Circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que estas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad (33).

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se pu-

blique la presente Circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

En el caso de contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea aplicable el artículo 6.2 de la Ley 7/95, con la expresión de la TAE se especificarán los elementos del coste que se integran en su cálculo (34).

11. Las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guión de la letra b) del apartado 1 de la presente norma (35):

- a) El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información en las operaciones sin vencimiento o cuadro de amortización determinado. En las concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al período en que se aplique el tipo de interés inicial; esa información se renovará con cada actualización del tipo.
- b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g) del apartado 6 precedente, que el cliente deba pagar en el marco de la relación contractual, incluso por su propio incumplimiento y de las condiciones en que sean exigibles; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible.
- c) La necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

Asimismo, en los contratos de crédito en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, las entidades de crédito harán constar el límite del crédito, si lo hubiere, y el procedimiento para la resolución del contrato.

12. En la escritura pública de préstamos a los que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, figurarán las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la misma, o las que, en los supuestos excepcionales a los que se refiere el artículo 6 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, hayan sido verificadas favorablemente por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. Estas cláusulas se recogerán con el mismo orden y contenido fijados en el citado anexo, y deberán

(32) Incorporado el último párrafo del apartado 8 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(33) Redactado el párrafo primero del apartado 10 según Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(34) Incorporado el último párrafo del apartado 10 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(35) La Circular 13/1993, de 21 de diciembre, adiciona el apartado 11 y, posteriormente, la Circular 3/1996, de 27 de febrero, incorpora la letra c) y el último párrafo de este apartado.

estar debidamente separadas de las restantes cláusulas contractuales, sin que estas últimas puedan desvirtuar su contenido en perjuicio del prestatario. Dichas cláusulas financieras sustituirán los requisitos de información previstos en los apartados 6 y 11 de esta norma.

La TAE a que se refiere el apartado 10 figurará en la cláusula financiera cuarta bis cuando los préstamos hipotecarios sean a tipo fijo. En los restantes préstamos hipotecarios a que se refiere la citada Orden, la TAE figurará, a efectos informativos, como anexo al contrato.

También se incluirá como anexo al contrato la tabla de pagos correspondientes al primer período de interés de los préstamos hipotecarios a tipo variable, o la cuota periódica si todas son idénticas. La revisión de esas relaciones de pagos para los sucesivos períodos de interés se comunicará al cliente junto con las actualizaciones del tipo para el período de que se trate, o con la primera notificación que se dirija al cliente cuando, en virtud de lo previsto en el apartado 8, no fuera necesario comunicar dichas actualizaciones (36).

13. En los créditos al consumo, a los que sea de aplicación lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/95, las entidades de crédito estarán obligadas a entregar al consumidor, antes de la celebración del contrato, si este así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a ella (37).

NORMA SEXTA BIS.—Préstamos hipotecarios (38)

1. En las subrogaciones de préstamos hipotecarios reguladas por la Ley 2/1994, de 30 de marzo:

- a) La oferta vinculante a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2 de dicha Ley se formulará por escrito, deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega. Dicha oferta especificará las

condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de las recogidas en el anexo II de la Orden sobre préstamos hipotecarios. La oferta vinculante incluirá, cualquiera que sea la modalidad del tipo de interés, la tasa anual equivalente de la operación, calculada conforme a lo dispuesto en los apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien entre los conceptos de coste se incluirá, además, el importe estimado de la comisión de cancelación del préstamo objeto de subrogación.

- b) Con la oferta vinculante, las entidades financieras a que se refiere el párrafo anterior informarán al cliente del coste efectivo, correspondiente al período remanente, del préstamo en el que proyectan subrogarse. Este cálculo se realizará conforme a lo dispuesto en los mencionados apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien se tomarán en cuenta exclusivamente aquellos conceptos de coste que quedarían por pagar si la operación siguiera su curso normal.

2. Las entidades de crédito que otorguen préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios deberán realizar las acciones a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 de la misma, de acuerdo con las previsiones allí contenidas y con las siguientes especificaciones:

- a) El contenido mínimo del folleto informativo a que se refiere el artículo 3 de la Orden será el que figura en el anexo VII.
- b) Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesario, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a este la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto, así como de su capacidad de elección cuando exista más de uno.
- c) La entidad de crédito estará obligada a la devolución inmediata de las provisiones de fondos que, en su caso, se hubieran pactado para gastos preparatorios, en los términos previstos en el propio pacto o, en todo caso, cuando así lo solicite el cliente y hubiera transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud, o desde que se hubiera completado la información requerida, sin que la entidad hubiera denegado el préstamo o efectuado la oferta vinculante a que se refiere el artículo 5 de la Orden. Si el cliente desistiese de su solicitud antes de transcurrido ese plazo, la entidad deberá devolver aquella parte de la provisión a que se hubiese comprometido o, como mínimo, la que no hubiese utilizado.

3. A efectos de lo previsto en la Disposición Adicional Segunda de la Orden sobre préstamos hipotecarios, se consideran oficiales los siguientes índices o ti-

(36) Incorporado el apartado 12 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(37) Incorporado el apartado 13 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(38) Incorporada la norma sexta bis por *Circular 5/1994, de 22 de julio*. Véanse *Orden de 5 de mayo de 1994 y Real Decreto 2616/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifican los Reales Decretos 1426/1989 y 1427/1989, de 17 de noviembre, sobre aranceles de los notarios y de los registradores de la propiedad en las operaciones de subrogación y novación de los préstamos hipotecarios, acogidos a la Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE de 21)*.

pos de referencia, cuya definición y forma de cálculo se recoge en el anexo VIII:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.
- c) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- f) Tipo interbancario a un año (MIBOR).

El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices que, en todo caso, se publicarán, mensualmente, en el «Boletín Oficial del Estado».

NORMA SÉPTIMA.—Documentos de liquidación de operaciones

Las comunicaciones a los clientes previstas en el número octavo de la Orden se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta Circular (39).

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anexo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas y de igual cuantía, los documentos de liquidación que correspondan a períodos inferiores al año podrán sustituirse por otro único de carácter anual que los resuma.

En el caso de operaciones con valores reguladas por la Orden de 25 de octubre de 1995, la información a facilitar a los clientes se ajustará a lo establecido en la citada Orden y disposiciones que la desarrollen (40).

(39) Redactado el primer párrafo por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(40) Incorporado el último párrafo por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

NORMA OCTAVA.—Coste y rendimiento efectivos de las operaciones

1. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado 1 de la NORMA SEXTA de esta Circular y en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado 1 de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- c) Publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.
- d) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas.
- e) Oferta vinculante a que se refiere el artículo 16 de la Ley 7/95 y el artículo 5 de la Orden sobre préstamos hipotecarios. Cuando los créditos o préstamos se realicen a tipo variable, dicho coste tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión: «variará con las revisiones del tipo de interés» (41).

2. Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan matemáticamente mediante la fórmula contenida en el anexo V (42):

- a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.
- b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

3. En la publicación de los tipos mencionados en el apartado 1, letras a) y b) precedentes, el cálculo del tipo de interés efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará expresamente. En los descubiertos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/95, se hará referencia expresa a la limitación contenida en esa norma (43).

(41) Redactada la letra e) del apartado 1 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(42) Redactado el primer párrafo del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(43) Redactada la última frase del párrafo primero del apartado 3 según Circular 3/1996, de 27 de febrero.

En los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuenta de crédito, los tipos de interés efectivos se calcularán aplicando el período de liquidación más corto entre los habitualmente practicados por la entidad en sus descubiertos o excedidos (44).

Los tipos publicados para los descubiertos en cuenta corriente, los excedidos en cuenta de crédito y los «otros tipos de referencia» podrán acompañarse también de los tipos nominales (45).

Los «excedidos en cuenta de crédito» podrán expresarse, alternativamente, como recargos sobre el tipo contractual del crédito, en cuyo caso se hará constar la palabra «recargo» (45).

4. En la información sobre el coste efectivo de las operaciones activas, se aplicarán las reglas siguientes (46):

a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos que el cliente este obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito recibido o los servicios inherentes al mismo. No se considerarán a estos efectos las comisiones o gastos que se indican a continuación, aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual equivalente no los incluye (46):

— Los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el contrato, en particular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.

— Los gastos a abonar a terceros, en particular los corretajes, gastos notariales e impuestos.

— Los gastos por seguros o garantías. No obstante, se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez, o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición para conceder el crédito.

En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados

(44) Incorporado el párrafo segundo del apartado 3 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(45) Incorporados los párrafos tercero y cuarto del apartado 3 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(46) Redactados el primer párrafo del apartado 4 y el primer párrafo de la letra a) según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

b) Las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sean de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.

c) En la liquidación de las cuentas de crédito (47), las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito, y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolos sobre el límite del crédito, aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada, con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disposición total del crédito a su concesión.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se complementará por cada factura liquidada como sigue:

— Solo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, exceda de los mínimos tarifados por cada entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.

— Los efectos a menos de 15 días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.

e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como substraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

(47) Redactado el inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

- f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).
- g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la NORMA SEXTA se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos (48):

- En los contratos de crédito sin límite se entenderá que el crédito concedido no es superior a 1.500 euros (48 bis).
- En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.
- Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato.

5. En la información sobre el rendimiento efectivo de las operaciones pasivas, se aplicarán las reglas siguientes (49):

- a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por deducciones que puedan beneficiarle. La entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.
- b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.
- c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro, el cálculo de su rendimiento efectivo no incluirá los eventuales cargos que por

comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.

- d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 %, las entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

6. En las operaciones a tipo de interés variable, el coste o rendimiento efectivo que se ha de reflejar en la documentación contractual se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida del crédito, en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato.

Si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. Excepcionalmente, si el tipo inicial se aplicara durante un plazo de diez años o más, o durante la mitad o más de la vida del contrato, aplicándose, al menos, durante tres años, en el cálculo del coste o rendimiento efectivo solo se tendrá en cuenta ese tipo inicial. Tal simplificación deberá advertirse adecuadamente (50).

7. En los documentos de liquidación de las operaciones activas que deben facilitarse periódicamente a los clientes, de conformidad con la NORMA SÉPTIMA, el coste efectivo se calculará tomando exclusivamente en cuenta el plazo pendiente de amortización y los conceptos de coste que queden por pagar si la operación sigue su curso normal. El coste efectivo así calculado se denominará «coste efectivo remanente».

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el «coste efectivo remanente» hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación (51).

NORMA NOVENA.—Publicidad (52)

1. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la autorización previa del Banco de España,

(48) Incorporada la letra g) del apartado 4 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(48 bis) Redactado por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(49) Redactado el primer párrafo del apartado 5 según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(50) Redactado el apartado 6 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(51) Incorporado el apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(52) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:
ANDALUCÍA

Decreto 25/1983, de 9 de febrero, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma Andaluza sobre las Cajas de Ahorros (BOJA DE 15), artículo 8.

presentando la solicitud en el Registro General del mismo. Se exceptúa de esa autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus competencias en esta materia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48, número 3 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no exceda del de dichas Comunidades Autónomas.

Tendrá la consideración de publicidad toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones,

servicios o productos financieros, o se divulgue información sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

2. Los proyectos de campañas publicitarias sometidas a autorización se presentarán por duplicado, y deberán consistir en una reproducción adecuada, según el medio de difusión, de los textos, bocetos, composición

ARAGÓN

Decreto 93/1983, de 25 de octubre, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros (BOAR de 4 de noviembre), artículo 8.

Decreto 31/1985, de 28 de marzo. Regulación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas Rurales (BOAR de 11 de abril), artículo 8.

ASTURIAS

Decreto 52/1992, de 4 de junio, sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias (BOPA de 29), artículo 11.

Decreto 65/1994, de 4 de agosto. Adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOPA de 26), anexo I.

BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero, de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de febrero), artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre, sobre publicidad de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de diciembre).

Decreto 43/1986, de 15 de mayo, relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión (BOIB de 20), artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre. Sociedades Cooperativas (BOIB de 21 de diciembre), artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril. Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora (BOIB de 3 de mayo), artículo 4.

CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989, por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros (BOC de 8 de noviembre), artículo 1.

CANTABRIA

Decreto 61/1982, de 17 de junio, sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOCT de 27 de julio), artículo 8.

Orden de 15 de noviembre de 1994, regulando la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en Cantabria (BOCT de 21).

CASTILLA-LA MANCHA

Decreto 45/1985, de 2 de abril, por el que se regulan competencias en Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 16), artículo 8.

Circular 1/1986, de 26 de febrero, a Cajas de Ahorros, sobre Publicidad (DOCM de 11 de marzo).

Decreto 15/1986, de 26 de febrero, de desarrollo de las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de Cooperativas de Crédito (DOCM de 4 de marzo), artículo 8.

Circular 5/1986, de 3 de julio, relativa a la publicidad de las Cooperativas de Crédito (DOCM de 22).

Ley 4/1997, de 10 de julio, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 18), artículo 67.

CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio, por el que se regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (BOCL de 1 de agosto), artículo 9.

Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio, de aprobación del texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros (BOCL de 3 de agosto), artículos 58 y 65.

Decreto 45/1999, de 11 de marzo, por el que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros en Castilla y León (BOCL de 15).

CATALUÑA

Decreto 303/1980, de 29 de diciembre, que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros (DOGC de 29), artículo 8.

Decreto 270/1983, de 23 de junio. Desarrollo de la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (DOGC de 8 de julio), artículo 4.

Decreto 172/1994, de 14 de junio, de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (DOGC de 27 de julio), artículos 4 y 9.

Orden de 19 de abril de 1995, sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas (DOGC de 28), artículo 4.

EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 17 y 18.

GALICIA

Decreto 77/1983, de 21 de abril, sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia (DOGA de 3 de mayo), artículo 5.

Circular 2/1987, de 15 de septiembre, a las Cajas de Ahorros gallegas, relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia (DOGA de 9 de octubre), artículo 4.

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 41 y 53.

MADRID

Decreto 19/1985, de 21 de febrero, sobre régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOMA de 22), artículo 8.

MURCIA

Decreto 87/1983, de 22 de noviembre, de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros (BOMU de 12 de diciembre), artículo 8.

Orden de 10 de marzo de 1987, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia (BOMU de 11 de abril).

Ley 3/1998, de 1 de julio, de Cajas de Ahorros de la Región de Murcia (BOMU de 23), artículo 24.

NAVARRA

Decreto foral 244/1992, de 29 de junio, por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros (BONA de 3 de agosto), artículo 9.

Orden foral 643/1992, de 31 de agosto, de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra (BONA de 18 de septiembre).

RIOJA, LA

Decreto 32/1988, de 8 de julio. Competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros (BOR de 12), artículo 9.

VALENCIA

Decreto 2/1997, de 7 de enero, relativo a las Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana (DOGV de 20), artículo 11.

gráfica, cuñas radiofónicas o filmaciones, en su caso, con indicación de los tamaños y tiempos totales y relativos de la composición interna de los mismos.

La publicidad de las entidades de crédito, para ser autorizada, deberá presentar al público, con claridad, precisión y respeto de la competencia, las características de la oferta financiera, debiendo contener una descripción suficiente del producto ofertado, que muestre los aspectos más significativos del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo (53).

Cuando el coste o rendimiento efectivo a indicar en la publicidad pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse (54).

En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en que concurra el supuesto previsto en el segundo párrafo del apartado 6 de la NORMA OCTAVA, cuando se mencione el tipo inicial, se dará relevancia publicitaria predominante a la tasa calculada según el criterio expuesto en esa disposición (54).

3. El Banco de España resolverá sobre las autorizaciones en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada la publicidad si transcurrido ese plazo no se hubiese producido comunicación al interesado. Este plazo quedará interrumpido al ser requerida la entidad para cualquier modificación o información adicional. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

En toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el n.º», o su abreviatura «RBE n.º». Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro caso, deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

4. El Banco de España podrá requerir de las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

Por su parte, las asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro a que se refiere el número 1 del artículo 1º del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

5. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre las que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que puedan exigirse a la entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

6. Cuando la publicidad de una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra entidad distinta de aquella, deberá contener mención expresa de la entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de esta.

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una empresa que no sea entidad de crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado 1 de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

NORMA DÉCIMA.—Remisión de comunicaciones y documentos

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad, reguladas por esta Circular, se dirigirán a la Oficina de

(53) Incorporado el inciso final del segundo párrafo del apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31)*.

(54) Añadidos los párrafos tercero y cuarto del apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31)*.

Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta Circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la entidad.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (55)

NORMA UNDÉCIMA

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo inordinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre entidades de crédito o servicios bancarios.

NORMA DUODÉCIMA

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

NORMA DECIMOTERCERA

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que trámite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u

oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

NORMA DECIMOCUARTA (56)

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el «defensor del cliente» (u órgano equivalente) de la entidad de crédito, caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio.

2. A efectos de lo preceptuado en el apartado primero de esta norma, se considerará que existe defensor del cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tenga establecida o se someta formalmente a institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de

(56) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:

ARAGÓN

Ley 1/1991, de 4 de enero, reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón (BOAR de 18), artículo 77 a 83.

CASTILLA-LA MANCHA

Ley 4/1997, de 10 de julio, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 18), artículo 67.

EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 74 a 78.

GALICIA

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 44, 45, 54 y disposición adicional.

Decreto 240/1998, de 24 de julio, por el que se regula la figura del Valedor del Cliente de las Cajas de Ahorros (DOGA de 14 de agosto).

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre, por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros (DOGA de 7 de octubre).

MURCIA

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), artículo 23.

VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 13 de febrero), artículos 10 a 20.

Resolución de 28 de mayo de 1991. Aprobación de los estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 23 de julio), artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991. Concesión de autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas (DOGV de 18 de noviembre).

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros (DOGV de 28), artículo 76.

(55) Véase el anejo I de la Circular 4/1994, de 22 de julio, sobre ficheros con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España (BOE de 27 de julio).

Téngase en cuenta que las referencias efectuadas al Consejo Ejecutivo han de entenderse hechas a la Comisión Ejecutiva

los derechos e intereses de sus clientes, y debidamente comunicado al Banco de España.

NORMA DECIMOQUINTA

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Denominación o razón social de la entidad a que se refiere el escrito de reclamación, y oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio, haciendo constar expresamente que las mismas no son objeto de litigio ante los tribunales ordinarios de justicia.
- d) Fecha en que fue presentada la reclamación al defensor del cliente de la entidad reclamada, caso de existir, justificando documentalmente dicha presentación o, en su caso, la denegación de su admisión o la resolución emitida.
- e) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito y se refieran a operaciones concretas.

NORMA DECIMOSEXTA

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de este. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central, Servicios Jurídicos, reteniendo aquellas una fotocopia justificativa.

NORMA DECIMOSÉPTIMA

Recibida la reclamación por el Servicio se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase sufi-

cientemente justificada la identidad del reclamante o de la entidad afectada, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquella, o no se acreditase haberla formulado previamente al defensor del cliente, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57), para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor de esos activos.

NORMA DECIMOCTAVA

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57), el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación de expedientes que guarden íntima conexión.

NORMA DECIMONOVENA

Antes de la finalización del expediente, la entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos procedentes, pudiendo continuar el procedimiento.

NORMA VIGÉSIMA

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

(57) La Circular 5/1994, de 22 de julio, dispone que las referencias efectuadas a la antigua Ley de Procedimiento Administrativo deben entenderse realizadas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27).

NORMA VIGÉSIMA PRIMERA

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del número noveno de la Orden. Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

NORMA VIGÉSIMA SEGUNDA

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará regularmente al Consejo Ejecutivo, en la forma que este determine, de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

NORMA VIGÉSIMA TERCERA

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad de crédito, esta rectificase su situación con aquel, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España y justificarlo documentalmente en el plazo máximo de un mes a contar de la notificación del informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo, se procederá asimismo al archivo de la reclamación, quedando el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

NORMA VIGÉSIMA CUARTA

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina o se detectaren indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta al Consejo Ejecutivo a los efectos oportunos.

Además, en caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Servicio podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

NORMA VIGÉSIMA QUINTA

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

NORMA VIGÉSIMA SEXTA

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, y las que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia.

Se rechazarán asimismo las reclamaciones que formulen los clientes de las entidades de crédito distintas de las de depósito y que se refieran a operaciones concertadas o hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/1988, de 29 de julio.

NORMA VIGÉSIMA SÉPTIMA

En lo no previsto expresamente en la Orden y en las anteriores normas, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57).

NORMAS FINALES

NORMA VIGÉSIMA OCTAVA.—Entrada en vigor y normas transitorias

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden, que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

1. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las entidades de depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las entidades de crédito distintas de las de

depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes del 1 de enero de 1993 todas las entidades de crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado 1 de la norma sexta de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas sexta y séptima de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. Las entidades de depósito tendrán de plazo hasta el 1 de noviembre de 1990 para publicar y remitir al Banco de España las declaraciones obligatorias de tipos de operaciones activas ajustadas a lo dispuesto en la norma primera de esta Circular. Las modificaciones introducidas en las informaciones a que se refiere la norma segunda (anexos II y III) deberán incorporarse a las declaraciones correspondientes al mes de noviembre de 1990.

NORMA VIGÉSIMA NOVENA.—Normas complementarias

1. (58).

2. Todas las entidades de crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las circulares siguientes:

— Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cajas de ahorros, sobre publicidad.

— Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cooperativas de crédito, sobre publicidad.

— 24/1987, de 21 de julio. Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.

— 15/1988, de 5 de diciembre. Entidades de depósito, tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.

— 16/1988, de 29 de diciembre. Entidades de depósito. Entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA (58 bis)

1. Durante el período transitorio a que se refiere el artículo 12 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre sobre introducción del euro, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2001, serán aplicables las siguientes previsiones:

a) Gratuidad de ciertas operaciones

i) Según lo dispuesto en los artículos 14.3, 15.2 y 16.7 de la Ley de Introducción del Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:

— La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.

— La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.

— La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de sus comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros.

ii) En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro, no procederá la aplicación de una comisión de cambio de moneda; ello, sin perjuicio de las comisiones que, en su caso, correspondiera aplicar por otros servicios vinculados al cambio, o repercusión de otros gastos.

b) Folleto de tarifas

— En el folleto general y en los folletos parciales las comisiones cifradas en importes monetarios se expresarán en euros y en pesetas.

(58) Derogado tácitamente el apartado 1 por Circular 6/1991, de 13 de noviembre, a Entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 23).

(58 bis) Incorporada la Disposición Transitoria por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

- En el apartado de condiciones generales del folleto se hará constar la gratuidad de las operaciones que se mencionan en la letra *a)* anterior.
- Según lo previsto en el artículo 14.5 de la Ley de Introducción del Euro, las comisiones aplicables por operaciones o servicios bancarios en euros serán idénticas a las aplicadas a esas mismas operaciones o servicios cuando se realicen en pesetas.

La identidad se obtendrá por aplicación del tipo de conversión a que se refiere el artículo 2 de la Ley de Introducción del Euro y las reglas de redondeo que figuran en el artículo 11 de esa misma norma.

c) Publicación de tipos de cambio y tablón de anuncios

Los tipos de cambio y las comisiones a que se refiere la Norma Primera Bis, cuando estén cifradas en importes monetarios, se publicarán tanto en euros como en pesetas.

Junto a la información mencionada en la letra *h)* del apartado 1 de la NORMA QUINTA se incluirá una referencia a la gratuidad de las operaciones mencionadas en la letra 1.*a*).*i)* de la presente disposición.

d) Normas de valoración y documentos de liquidación

En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias na-

cionales integradas en el euro no resultarán aplicables los desfases en la fecha de valoración previstos para las compraventas de divisas.

Los documentos de liquidación correspondientes a esas mismas operaciones indicarán los tipos de conversión aplicados, además de la restante información que se especifica en el anexo VI.

e) Equivalencia de importes en euros

Los importes en euros recogidos en los apartados 1 y 2 de la Norma Primera Bis, en el primer inciso de la letra *b)* del apartado 1 de la Norma Sexta, y en el primer guión del apartado 4 *g)* de la Norma Octava, se entenderán igualmente referidos a su equivalente en pesetas.

2. Las entidades de crédito dispondrán de un plazo de seis meses para adaptar sus folletos de tarifas a las modificaciones previstas en el apartado 1 anterior. Cuando las modificaciones del folleto de tarifas, y de los folletos parciales, recojan exclusivamente las adaptaciones a las que se refiere el párrafo anterior, en la remisión al Banco de España para su comprobación se hará constar expresamente esta circunstancia. En este caso, los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido ocho días desde su recepción en el Banco de España, sin que éste hubiera efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

ANEXO I (59)

DECLARACIÓN OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
Descubiertos en cuenta corriente <ul style="list-style-type: none">— Descubiertos en cuenta corriente con consumidores— Resto descubiertos Excedidos en cuenta de crédito

(59) Modificado por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

ANEXO II (60)

**TIPOS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA
CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (b)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (c)				
Créditos a tipo variable	Períodos de revisión del tipo de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	

- (a) Todos los tipos deben representar el coste efectivo (TAE) para los clientes, determinado de acuerdo con las normas de cálculo establecidas en la presente Circular.
- (b) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.
- (c) Incluidos los concertados a tipo variable, que no figurarán entre los reflejados en la fila siguiente.

Nota: Se excluirán del cálculo las operaciones realizadas con empleados, cuando estas se concierten a tipos de interés fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.

En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

(60) Sustituido por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

ANEXO II BIS (60 bis)

IMPORTE DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE
Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	IMPORTE			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre				
Créditos a tipo variable	Períodos de revisión del tipo de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo II.

(60 bis) Incorporado el anexo II bis por Circular 4/1998, de 27 de enero. Téngase en cuenta que, según lo dispuesto en la Circular 3/1999, de 24 de marzo, los saldos que figuren en este anexo se expresarán en miles de euros.

ANEXO III

TIPOS DE INTERÉS DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
1. Saldos en cuentas a la vista (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
2. Saldos en cuentas de ahorro (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
4. Pasivos emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
5. Cesión temporal de activos monetarios					
Pagaré del Tesoro					
Letras del Tesoro					
Deuda Pública					
Pagaré de empresa					
Otros activos					

(a) Se excluirán aquellas que, por tener un carácter de servicio de tesorería, no estén remuneradas o lo sean con tipos que no sean significativos como costo financiero.

(b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías a intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones. En las cuentas con tramos exentos de remuneración se indicará el tipo del tramo remunerado y, en nota, dicha franquicia.

ANEXO III BIS (61)

IMPORTE DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS
Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
1. Saldos de cuentas a la vista					
2. Saldos de cuentas de ahorro					
3. Importe de las imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
4. Importe de los pasivos emitidos a descuento					
5. Importe de las cesiones temporales de activos					

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo III.

(61) Incorporado el anexo III bis por *Circular 4/1998, de 27 de enero*. Téngase en cuenta que, según lo dispuesto en la *Circular 3/1999, de 24 de marzo*, los saldos que figuren en este anexo se expresarán en miles de euros.

ANEXO IV

LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS, EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO

Adeudos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques.	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada.	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su orden (1).
4. Efectos devueltos.	
4.1. Efectos descontados.	El día de su vencimiento.
4.2. Cheques devueltos.	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	
5.1. A cargo del deudor.	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente.	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de la Cámara de Compensación o de una cuenta interbancaria.
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a)

(1) En las transferencias ordenadas por correo se entenderá por fecha de la orden la de recepción en la entidad.

ANEXO IV (continuación)

LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS, EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO

Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Entregas en efectivo.	
1.1. Realizadas antes de las 11 de la mañana.	El mismo día de la entrega.
1.2. Las demás.	El día hábil siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina).	El mismo día de la entrega.
2.2. A cargo de otras entidades (1).	Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares.	
3.1. Procedentes de la propia entidad.	El mismo día de su orden en la oficina de origen.
3.2. Procedentes de otras entidades.	El segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen (2).
4. Descuentos de efectos.	Fecha en la que comienza el cálculo de intereses (3).
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El mismo día.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

(1) Incluido el Banco de España.

(2) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.

(3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.

NOTAS:

(a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

(b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.

(c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha (61 bis).

(61 bis) Suprimida por Circular 3/1996, de 27 de febrero, la última frase de la letra c).

ANEXO V (62)

CÁLCULO DE LAS TASAS DE COSTE O RENTABILIDAD DE OPERACIONES

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la NORMA OCTAVA de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas.

m = Número de los pagos simbolizados por R.

t_n = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n.

t_m = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m.

i_k = Tanto por uno efectivo referido al período de tiempo elegido para expresar los t_n y t_m en números enteros.

Por su parte, el tipo anual equivalente i (TAE) a que se refiere la indicada NORMA OCTAVA:

$i = (1 + i_k)^k - 1$; siendo k el número de veces que el año contiene el período elegido.

(62) Modificada la denominación de los símbolos matemáticos del apartado 1 y suprimido el apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

ANEXO VI

COMUNICACIONES A CLIENTES DE LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y COMISIONES

Los documentos que las entidades de crédito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el número octavo de la Orden, se ajustarán a las siguientes normas:

I. OPERACIONES PASIVAS

I.1. Cuentas corrientes

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Período a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

Notas

- Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.
- En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.
- Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita. Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos (62 bis):
 - Fecha de movimiento.
 - Concepto de la operación.
 - Importe con su signo.
 - Fecha valor.
 - Saldo extracto anterior.
 - Saldo resultante del nuevo.

I.2. Cuentas de ahorro

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

I.3. Imposiciones a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables

Cada liquidación se comunicará al cliente mediante carta de abono en cuenta con indicación de la misma, o, en su caso, poniendo a su disposición el importe de la liquidación. En dichas comunicaciones deberá consignarse:

- Clase de depósito.

(62 bis) Redactado por Circular 4/1998, de 27 de enero.

- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

I.4. Pagarés y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

- Fecha de formalización.
- Vencimiento de la operación.
- Importe entregado por el cliente.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe nominal a pagar.
- En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

II. OPERACIONES ACTIVAS

II.1. Cuentas corrientes de crédito

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

INTERESES

- Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

LIQUIDACIÓN Y CIERRE DEL PERÍODO

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

Notas

- Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».
- En todo caso, se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:
 - Fecha de movimiento.
 - Concepto de la operación.
 - Importe con su signo.
 - Fecha valor.
 - Saldo extracto anterior.
 - Saldo resultante del nuevo.

II.2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota) se hará constar al menos:

INTERESES

- Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los períodos inferiores a un mes, por los que se podrá hacer una liquidación mensual con el tipo medio ponderado que resulte, si bien deberá hacerse mención de esta circunstancia, señalándose los tipos extremos aplicados.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

II.3. Descuentos financieros (incluyendo pólizas liquidadas al descuento)

En la liquidación deberá figurar al menos:

INTERESES

- Nominal.
- Vencimiento.
- Días de descuento.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

Nota

- La liquidación podrá realizarse en la fecha de abono inicial del nominal o en fecha posterior como apunte independiente.

II.4. Descuentos comerciales

Igual que en los descuentos financieros, indicando la fecha desde la que se calculan intereses, en caso de previo abono del nominal del efecto.

Las liquidaciones se podrán practicar por facturas que comprendan los efectos descontados en una misma fecha. Los efectos de plazo inferior a 15 días a los que se les aplique lo dispuesto en el apartado 4. d) de la NORMA OCTAVA serán liquidados separadamente. En caso de que se calculen distintos tipos de interés a los efectos de una misma factura, se separarán los números e intereses correspondientes a un mismo tipo.

II.5. Financiaciones en operaciones de *factoring*

Para su liquidación se aplicarán las reglas que corresponden con arreglo al presente anexo, según la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

III. AVALES

Se expresará el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

IV. TRANSACCIONES EFECTUADAS MEDIANTE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO (63)

La comunicación de dichas transacciones, con la periodicidad convenida contractualmente, indicará al menos, de forma fácilmente comprensible, los siguientes extremos:

- Datos de referencia suficientes para identificar la transacción y, en su caso, a la persona o entidad que haya aceptado el pago y, en el caso de operaciones realizadas fuera de España, el lugar de aceptación de dicho pago.
- La fecha de la transacción y el importe cargado en la cuenta en la moneda de esta y, en su caso, en el de la moneda extranjera de que se trate.
- En su caso, los tipos de cambio aplicados según las condiciones contractuales.
- Las comisiones aplicadas y los gastos repercutidos.
- La fecha valor aplicada a las transacciones y cargas.

En el caso de las tarjetas de débito, esta información podrá figurar, con detalle equivalente, en los extractos de la cuenta a que esté vinculada.

V. COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS POR SERVICIOS

En las comunicaciones que se faciliten a clientes se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo, e importe; y, en su caso, período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán estas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe y, en su caso, los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

(63) Redactado el punto IV según la Circular 4/1998, de 27 de enero.

ANEXO VII (63 bis)

FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA ORDEN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE 5 DE MAYO DE 1994

Elementos mínimos que contendrán los folletos sobre los préstamos hipotecarios a que se refiere el artículo 1 de la Orden sobre préstamos hipotecarios.

Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la Orden y en la presente Circular, y lo establecido en el artículo 4.1 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las restantes condiciones de este folleto tienen carácter orientativo y no vinculan a la entidad.

1. Identificación del préstamo

Contendrá los siguientes datos:

- Denominación comercial.
- Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.
- Moneda del préstamo, cuando sea distinta de la peseta.

2. Plazos

- Plazo total del préstamo.
- Plazo de carencia de amortización del principal.
- Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/anual/otros) y sistema de amortización del principal (creciente/constante/decreciente/ otros).

3. Tipo de interés

- Modalidad de tipo de interés (fijo/variable).
- Tipo de interés nominal aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual cuando los préstamos sean a tipo fijo, o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).
- Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, especificando si se trata o no de un índice de referencia oficial; último valor disponible y evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales).
- Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de las sucesivas revisiones).
- Tasa anual equivalente, con indicación del intervalo en el que razonablemente pueda moverse. En los préstamos a tipo variable se acompañará de la expresión «Variará con las revisiones del tipo de interés».

4. Comisiones

Se indicarán cada una de las que resulten aplicables, el último nivel comunicado al Banco de España para cada una de ellas, su carácter máximo y, optativamente, los menores previsiblemente aplicables:

- Comisión de apertura.
- Cantidad o porcentaje que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.
- Otras comisiones.

(63 bis) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

5. Gastos a cargo del prestatario

- Servicios prestados por la propia entidad de crédito o concertados por ella con terceros, por cuenta del cliente:
 - Se indicarán los conceptos aplicables, cuantificando de forma orientativa cada uno de ellos.
 - Cuando los servicios no sean prestados por la entidad y se facilite al cliente una selección de profesionales o entidades susceptibles de prestarlos que incluya un número de ellos igual o inferior a tres, se facilitarán las tarifas aplicables por cada uno de ellos.
 - Se indicarán los gastos que serán a cargo del cliente, aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.
 - Se señalará la forma y el momento en que los gastos se cobrarán o repercutirán al cliente.
- Servicios que deben ser contratados y abonados directa y obligatoriamente por el cliente (conceptos aplicables e importe previsible de cada uno de ellos).
- Provisiones de fondos requeridas: régimen de aportaciones y momento en que deberán realizarse.
- Impuestos y aranceles (indicación de los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

6. Importe de las cuotas periódicas

Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

**TIPOS DE REFERENCIA OFICIALES DEL MERCADO HIPOTECARIO:
DEFINICIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO**

1. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de bancos

- Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

- La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{\sum i_b}{n_b}$$

Siendo:

I_b = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de bancos.

i_b = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada banco.

n_b = El número de bancos declarantes.

2. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de cajas de ahorros

- Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de cajas, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

- La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_{ca} = \frac{\sum i_{ca}}{n_{ca}}$$

Siendo:

I_{ca} = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de cajas de ahorros.

i_{ca} = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada caja.

n_{ca} = El número de cajas declarantes.

3. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, del conjunto de entidades

- Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por los bancos, las cajas de ahorros y las sociedades de crédito hipotecario en el mes a que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

(64) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca} + \sum i_{sch}}{n_b + n_{ca} + n_{sch}}$$

Siendo:

I_c = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

i_b, i_{ca} e i_{sch} = Los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco, caja de ahorros y sociedad de crédito hipotecario, respectivamente.

n_b, n_{ca} y n_{sch} = El número de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario declarantes.

4. Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros (también conocido como «Indicador CECA, tipo activo»)

— Se define como el noventa por ciento, redondeado a octavos de punto, de la media simple correspondiente a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos personales formalizados mensualmente por plazos de un año a menos de tres años, y a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre formalizados mensualmente por plazos de tres años o más.

Los tipos utilizados en el cálculo de las medias serán los tipos anuales equivalentes, ponderados por sus respectivos principales, comunicados por las cajas de ahorros confederadas al Banco de España, para cada una de esas modalidades de préstamo y esos plazos, en virtud de lo previsto en la NORMA SEGUNDA.

De no recibirse las comunicaciones de alguna caja confederada antes del día 20 de cada mes, respecto de las operaciones efectuadas en el mes anterior, se tomarán los datos del mes precedente de los que se disponga, en relación con la misma; pero, si no se contara con información dos meses consecutivos, dicha caja se eliminará a efectos de los cálculos que deban realizarse, si bien será necesario, para determinar el índice, que exista información de un mínimo de cuarenta cajas de las que se haya recibido puntualmente información, o bien de un número de ellas que suponga, al menos, el 50 % del sector, en función del volumen de la rúbrica de débitos a clientes.

Las series de datos obtenidas se depurarán eliminando los valores extremos que se aparten de la media aritmética de la serie completa dos o más veces su desviación estándar (SD).

— La fórmula de cálculo será:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Siendo:

\bar{X} = La media aritmética.

X_i = El dato correspondiente a cada entidad.

n = Número de cajas de la muestra.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Para el cálculo de la media aritmética depurada se excluirán aquellos datos para los que se verifique cualquiera de las dos condiciones siguientes:

$$X_i > \bar{X} + 2SD$$

$$X_i < \bar{X} - 2SD$$

5. Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años

- Se define como la media móvil semestral centrada en el último mes de los rendimientos internos medios ponderados diarios de los valores emitidos por el Estado materializados en anotaciones en cuenta y negociados en operaciones simples al contado del mercado secundario entre titulares de cuentas, con vencimiento residual entre dos y seis años.
- El índice se calculará aplicando las fórmulas siguientes:

- a) Para calcular el rendimiento interno efectivo de cada operación realizada:

$$P_i = (1 + R_i)^{-T} \left[C \cdot \frac{1 - (1 + R_i)^{-N/M}}{1 - (1 + R_i)^{-1/M}} + A (1 + R_i)^{-(N-1)/M} \right]$$

- b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=M} R_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^{i=M} P_i}$$

- c) El índice efectivo se define como la media simple de los rendimientos internos medios ponderados diarios registrados en los seis meses precedentes al de la publicación:

$$I_e = \frac{\sum R}{t}$$

Siendo:

I_e = Índice efectivo.

R = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en la Central de Anotaciones.
- b) Que sean valores con tipo de interés fijo.
- c) Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- d) Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

P_i = Precio total de la operación.

R_i = Tipo de rendimiento interno de cada operación.

C = Importe bruto de un cupón.

T = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.

N = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.

M = Número de pagos de cupón por año.

A = Valor de amortización.

t = Número de días con negociación en el período considerado.

6. Tipo interbancario a un año (también conocido como tipo MIBOR a un año) (65)

- Se define como la media simple de los tipos de interés diarios a los que se han cruzado operaciones a plazo de un año en el mercado de depósitos interbancarios, durante los días hábiles del mes legal correspondiente. De las operaciones cruzadas se excluyen las realizadas a tipos claramente alejados de la tónica general del mercado.

Los tipos diarios son, a su vez, los tipos medios ponderados por el importe de las operaciones realizadas a ese plazo durante el día.

Se denomina mes legal al que comienza y finaliza con las tres decenas de cómputo del coeficiente de caja según activos, con las especificaciones que sobre las mismas se contienen en la Circular del Banco de España 2/1990, de 27 de febrero (65 bis).

El plazo de un año se define como el intervalo de 354 a 376 días.

- La fórmula de cálculo es la siguiente:

- a) Para el cálculo del tipo de interés diario ponderado:

$$R_d = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} R_i \cdot E_i}{\sum_{i=1}^{i=n} E_i}$$

- b) Para el cálculo del tipo de depósitos interbancarios:

$$I_{DI} = \frac{\sum R_d}{t}$$

Siendo:

R_d = La media ponderada de los tipos de interés diarios.

R_i = Los tipos de interés de cada una de las operaciones cruzadas.

E_i = El importe efectivo de cada operación.

n = Número de operaciones cruzadas en el día.

I_{DI} = El tipo MIBOR a un año.

t = El número de días durante los que se hayan cruzado operaciones.

(65) Véase Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18), artículo 32.

(65 bis) Téngase en cuenta que la Circular 2/1990, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, sobre el coeficiente de caja (BOE de 1 de marzo), fue sustituida por la Circular Monetaria 1/1996, de 27 de septiembre, a Entidades de Crédito, que regulaba la misma materia (BOE de 11 de octubre). Posteriormente, la Circular Monetaria 1/1998, de 29 de septiembre (BOE 8 de octubre), dispuso en su disposición final única la derogación, desde el 1 de enero de 1999, de la Circular Monetaria 1/1996, así como la de ella misma.

ANEXO IX (66)

TAE	Comisión	Duración	Diferenciales			
			Pagos anuales	Pagos semestrales	Pagos trimestrales	Pagos mensuales
%	%	Años	%	%	%	%
9,0	1,5	10	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	1,5	10	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	1,5	10	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	1,5	10	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	1,5	10	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	1,5	10	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	1,5	10	0,15	0,48	0,64	0,75
9,0	1,5	20	0,07	0,27	0,36	0,42
9,5	1,5	20	0,07	0,29	0,39	0,46
10,0	1,5	20	0,07	0,31	0,42	0,50
10,5	1,5	20	0,07	0,33	0,46	0,54
11,0	1,5	20	0,07	0,36	0,50	0,59
11,5	1,5	20	0,07	0,38	0,53	0,63
12,0	1,5	20	0,07	0,41	0,57	0,68
9,0	2,0	10	0,20	0,39	0,48	0,54
9,5	2,0	10	0,20	0,41	0,51	0,57
10,0	2,0	10	0,20	0,43	0,54	0,61
10,5	2,0	10	0,20	0,45	0,58	0,66
11,0	2,0	10	0,20	0,48	0,61	0,70
11,5	2,0	10	0,20	0,50	0,65	0,75
12,0	2,0	10	0,20	0,53	0,69	0,79
9,0	2,0	20	0,10	0,29	0,38	0,44
9,5	2,0	20	0,10	0,31	0,41	0,48
10,0	2,0	20	0,10	0,33	0,45	0,52
10,5	2,0	20	0,10	0,36	0,48	0,57
11,0	2,0	20	0,10	0,38	0,52	0,61
11,5	2,0	20	0,10	0,41	0,56	0,66
12,0	2,0	20	0,10	0,43	0,60	0,70
9,0	3,0	10	0,30	0,48	0,57	0,63
9,5	3,0	10	0,30	0,50	0,60	0,67
10,0	3,0	10	0,30	0,52	0,63	0,71
10,5	3,0	10	0,30	0,55	0,67	0,75
11,0	3,0	10	0,30	0,57	0,70	0,79
11,5	3,0	10	0,30	0,60	0,74	0,84
12,0	3,0	10	0,30	0,62	0,78	0,88
9,0	3,0	20	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	3,0	20	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	3,0	20	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	3,0	20	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	3,0	20	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	3,0	20	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	3,0	20	0,15	0,48	0,64	0,75

El diferencial (D) se ha calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D = TAE - k \cdot i_k$$

Siendo:

$$i_k = \left(\left[\frac{TAE - Comisiones/n}{100} + 1 \right]^{1/k} - 1 \right) \cdot 100.$$

n = Número de años del contrato.

k = Número de períodos en que se divide el año.

Esta fórmula supone una simplificación respecto a la fórmula financiera básica del cálculo de la TAE.

(66) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

SUBROGACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE del 4 de abril)

El descenso generalizado de los tipos de interés experimentado en los últimos meses ha repercutido, como es lógico, en los de los préstamos hipotecarios, y parece razonable y digno de protección que los ciudadanos que concertaron sus préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos puedan beneficiarse de las ventajas que supone este descenso. Pero, por otra parte, la situación de estos prestatarios se ve agravada por la concurrencia de una doble circunstancia, que determina la inviabilidad económica del «cambio de hipoteca»: la fuerte comisión por amortización anticipada, impuesta por las entidades crediticias al tiempo de otorgar el contrato y la duplicación de gastos que implican la cancelación de un crédito hipotecario y la constitución de otro nuevo. Esta Ley viene además a cumplir con el mandato parlamentario que en su moción del 2 de noviembre de 1993, aprobada por unanimidad, instaba al Gobierno a «habilitar los mecanismos para que los deudores, en aplicación de los artículos 1.211 y concordantes del Código Civil, puedan subrogar sus hipotecas a otro acreedor».

Esta situación, históricamente reiterada, puede encontrar solución adecuada por la vía de la subrogación convencional prevista por el artículo 1.211 del Código Civil que la configura como un acto potestativo —voluntario— del deudor. No obstante, la concisa normativa de dicho precepto no resulta suficiente para resolver la problemática que plantea esta institución, cuando el primer acreedor y el que se subroga son algunas de las entidades financieras a las que se refiere la Ley de Mercado Hipotecario. Resulta por ello procedente establecer una regulación específica del referido supuesto —acotado por el artículo 1—, que facilite su desarrollo y abarate su coste.

El artículo 2 establece los requisitos de la subrogación, posibilitando el ejercicio de esta potestad por el deudor, en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. El procedimiento instrumentado análogo al previsto por el artículo 153, párrafo 5, de la Ley Hipotecaria, tiene idéntico fundamento que éste, reforzado si cabe por el hecho de tratarse de una liquidación a practicar entre dos entidades finan-

cieras a las que hay que presumir, por el mero hecho de serlo, la necesaria lealtad comercial recíproca.

El artículo 3 limita la cuantía de la cantidad a percibir por la entidad acreedora, en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, en los préstamos a interés variable. La razón de esta reducción estriba en que en esta modalidad de préstamos, a diferencia de lo que ocurre en los préstamos a tipo fijo el acreedor asume habitualmente un escaso riesgo financiero, lo que asemeja en este caso dicha comisión de cancelación a una pena por desistimiento. Y como toda pena es siempre equitativamente moderable por los Tribunales, según el artículo 1.154 del Código Civil, resulta lógico concluir que esta moderación pueda efectuarse también por Ley, muy especialmente en momentos de crisis económica y tratándose de contratos en masa de ejecución sucesiva y de larga duración, en los que el consumidor se ha adherido a un texto contractual preestablecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado a las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado puede acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

Los artículos 4, 5 y 6 regulan diversos aspectos de la escritura de subrogación, registrales y de la ejecución hipotecaria. Y los artículos 7 y 8 introducen una drástica reducción de los costes fiscales y del sistema de protección preventiva de la seguridad jurídica privada.

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar los mismos costes, antes dichos, en el caso de la novación modificativa del préstamo hipotecario entre acreedor y deudor; operación que resultará muy beneficiosa para

el deudor por ser la que soporta menos gastos y muy estimulante para el acreedor al darle ocasión de no perder a su propio cliente.

Artículo 1. Ámbito.

1. Las entidades financieras a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Mercado Hipotecario, podrán ser subrogadas por el deudor, en los préstamos hipotecarios concedidos, por otras entidades análogas, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley.

2. La subrogación a que se refiere el apartado anterior será de aplicación a los contratos de préstamo hipotecario; cualquiera que sea la fecha de su formalización y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

Artículo 2. Requisitos de la subrogación.

El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquélla por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario. La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar.

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por ésta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria.

No obstante, si el pago aún no se hubiera efectuado porque la entidad acreedora no hubiese comunicado la cantidad acreditada o se negase por cualquier causa a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada

la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error, que no serán repercutibles al deudor, y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación a disposición de la entidad acreedora. A tal fin, el notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquélla alegar error en la misma forma dentro de los ocho días siguientes.

En este caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad subrogada, citará a éstas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un sólo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

Artículo 3. Comisión por amortización anticipada.

En las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable, referidos en el artículo 1 de esta Ley, la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

1.^a Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.^a Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada.

3.^a En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 por 100 cualquiera que sea la que se hubiere pactado. No obstante, si la entidad acreedora demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá reclamar aquél. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en la presente Ley, y sólo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

Artículo 4. Escritura.

En la escritura de subrogación sólo se podrá pactar la mejora de las condiciones del tipo de interés, tanto

ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente.

Artículo 5. Registro.

El hecho de la subrogación no surtirá efecto contra tercero, si no se hace constar en el Registro por medio de una nota marginal, que expresará las circunstancias siguientes:

1.^a La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.

2.^a Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés.

3.^a La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.

4.^a La fecha de presentación de la escritura en Registro y la de la nota marginal.

5.^a La firma del registrador, que implicará la conformidad de la nota con la copia de la escritura de donde se hubiere tomado.

Bastará para que el registrador practique la inscripción de la subrogación que la escritura cumpla lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley, aunque no se haya realizado aún la notificación al primitivo acreedor. No serán objeto de nueva calificación las cláusulas inscritas del préstamo hipotecario que no se modifiquen. El registrador no podrá exigir la presentación del título de crédito.

Artículo 6. Ejecución.

La entidad subrogada deberá presentar para la ejecución de la hipoteca, además de su primera copia auténtica inscrita de la escritura de subrogación, el título de crédito, revestido de los requisitos que la Ley de Enjuiciamiento Civil exige para despachar ejecución. Si no pudiese presentar el título inscrito, deberá acompañar con la copia de la escritura de subrogación, certificación del Registro que acredite la inscripción y subsistencia de la hipoteca.

La ejecución de la hipoteca se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley Hipotecaria.

Artículo 7. Beneficios fiscales.

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos

Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

Artículo 8. Honorarios notariales y registrales.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales se tomará como base la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la subrogación, y se entenderá que el documento autorizado contiene un solo concepto.

Artículo 9. Beneficios fiscales y honorarios notariales y registrales en la novación modificativa de préstamos hipotecarios.

Estarán exentas en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre acreedor y deudor, siempre que el acreedor sea una de las entidades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley y la modificación se refiera a la mejora de las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente. Conjuntamente con esta mejora se podrá pactar la alteración del plazo.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar al importe de la responsabilidad hipotecaria vigente el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

En los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

1. Se añaden los siguientes apartados al artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito:

«e) Efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los

préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contractuales definitorias del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

f) Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.»

2. Las normas que se dicten al amparo de lo dispuesto en el apartado precedente de esta disposición adicional serán de aplicación a los préstamos y operaciones que se concierten con posterioridad a la entrada en vigor de tales normas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Se añade un nuevo párrafo al artículo 45 1.c) del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 20 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con el siguiente texto:

«23.^a La Ley 2/1994, de 30 de mayo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

Se autoriza al Gobierno a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la debida aplicación de esta Ley.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Esta Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS
DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS
Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE del 11)**

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas habrán de tratar o prever de forma expresa, así como exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos, pudiendo imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos.

La presente Orden, que complementa la de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, hace uso de la mencionada habilitación en relación con los préstamos en los que la garantía hipotecaria recaiga sobre una vivienda, operación financiera típica generalmente asociada a la adquisición del inmueble.

Dada su finalidad tuitiva, la Orden se circunscribe deliberadamente a los préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 25 millones de pesetas.

La Orden, cuya finalidad primordial es garantizar la adecuada información y protección de quienes concierten préstamos hipotecarios, presta especial atención a la fase de elección de la entidad de crédito, exigiendo a ésta la entrega obligatoria de un folleto informativo inicial en el que se especifiquen con claridad, de forma lo más estandarizada posible, las condiciones financieras de los préstamos. Téngase presente que la primera premisa para el buen funcionamiento de cualquier mercado, y, a la postre, la forma más eficaz de proteger al demandante de crédito en un mercado con múltiples oferentes, reside en facilitar la comparación de las ofertas de las distintas entidades de crédito, estimulando así la efectiva competencia entre éstas.

Pero la Orden, además de facilitar la selección de la oferta de préstamo más conveniente para el prestatario, pretende asimismo facilitar a éste la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario que finalmente vaya a concertar. De ahí la exigencia de que tales contratos, sin perjuicio de la libertad de pactos, contengan un clausulado financiero estandarizado en cuanto a su sistemática y contenido, de forma que sean comprensibles por el prestatario.

A esa adecuada comprensión deberá colaborar el Notario que autorice la escritura de préstamo hipotecario, advirtiéndolo expresamente al prestatario del significado de aquellas cláusulas que, por su propia naturaleza técnica, pudieran pasarle inadvertidas. Las significativas precisiones que sobre la actuación de los Notarios establece la Orden en su artículo 7 justifican, por lo demás, que, aun constituyendo desarrollo del citado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, la presente disposición se dicte conjuntamente por los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda.

En su virtud y a propuesta conjunta de los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo de Estado, he tenido a bien disponer.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

1. La presente Orden será de aplicación obligatoria a la actividad de las entidades de crédito relacionadas con la concesión de préstamos con garantía hipotecaria, cuando concurren simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.^a Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.

2.^a Que el prestatario sea persona física.

3.^a Que el importe del préstamo solicitado sea igual o inferior a 25 millones de pesetas, o su equivalente en divisas.

2. La presente Orden será de aplicación a las actividades citadas que se realicen en España, cualquiera que sea el lugar de domicilio de la entidad de crédito que pretenda actuar como prestamista o el lugar de formalización del préstamo. En particular, se presumirán sujetos a esta Orden los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas residentes en España.

3. Con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas, en los préstamos otorgados por entidades de crédito a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas en préstamos que cumplan las condiciones establecidas en el número 1 de este artículo, resultará de aplicación lo dispuesto sobre índices o tipos de interés de referencia en los números 2 y 3 del artículo 6 de esta Orden. Asimismo, las escrituras de tales préstamos incluirán cláusulas con contenido similar al de las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la presente Orden (con excepción de la 1.^a, 1.^a bis y 4.^a, apartado 1).

4. Aun cuando se den las circunstancias establecidas en el número 1 de este artículo, no quedará sujeta a la presente Orden la constitución de hipoteca en garantía de deudas anteriores de naturaleza no hipotecaria contraídas frente a la entidad de crédito en cuyo favor se constituya la hipoteca o a otras entidades pertenecientes al grupo de ésta.

5. En lo no previsto para los préstamos hipotecarios en la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, y en sus normas de desarrollo.

Artículo 2. Naturaleza de la presente Orden.

1. El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

2. Lo establecido en la presente Orden se entenderá con independencia de lo dispuesto en la Ley 26/1984,

de 19 de junio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en las demás Leyes que resulten de aplicación.

CAPÍTULO II

ACTOS PREPARATORIOS

Artículo 3. Folleto informativo.

1. Las entidades de crédito deberán obligatoriamente informar a quienes soliciten préstamos hipotecarios sujetos a esta Orden mediante la entrega de un folleto cuyo contenido mínimo será el establecido en el anexo I de esta norma.

Si se trata de impresos que no contuvieran toda la información prevista en el citado modelo, las entidades deberán completarlos antes de su entrega.

2. La entrega del folleto será gratuita, pudiendo el interesado conservarlo en su poder aun cuando opte por no concertar el préstamo con la entidad.

3. Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la citada Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo y lo establecido en el artículo 4.1, las condiciones contenidas en el folleto informativo tendrán carácter orientativo, lo que se hará constar en él de forma expresa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto sobre publicidad falsa o engañosa en el artículo 8.º3 de la citada Ley 26/1984 y en las demás disposiciones aplicables.

Artículo 4. Gastos y servicios accesorios.

1. Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesario, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a éste la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto.

Si el servicio fuera prestado directamente por la entidad de crédito o la relación de profesionales o entidades seleccionadas incluyera un número de ellos igual o inferior a tres, la entidad de crédito deberá suministrar, además, al cliente las tarifas de honorarios aplicables.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la prohibición contenida en el artículo 10.1.c), apartado 12 de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando la entidad de crédito concierte o efectúe directamente la tasación del inmueble pero tales

gastos sean a cargo del solicitante, la entidad de crédito deberá entregar a éste copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse o el original de dicho informe, en caso contrario.

3. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se consideraran a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

Artículo 5. Oferta vinculante.

1. Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, la entidad de crédito vendrá obligada a efectuar una oferta vinculante de préstamo al potencial prestatario o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo.

La oferta se formulará por escrito, y especificará, en su mismo orden, las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras señaladas en el anexo II de esta Orden para la escritura de préstamo. La oferta deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

2. En el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7, en el despacho del Notario autorizante.

CAPÍTULO III

DOCUMENTO CONTRACTUAL

Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato.

1. Las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos hipotecarios sometidos a la presente Orden contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras que ajustarán su orden y contenido a lo establecido en el anexo II de la presente Orden. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del prestatario, desvirtuar el contenido de aquéllas.

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por

su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades de crédito someter a la verificación previa de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera los correspondientes modelos de contrato, justificando adecuadamente las circunstancias que impiden acomodarse a las cláusulas del citado anexo. Transcurridos dos meses sin que recaiga resolución expresa, se entenderá verificado favorablemente el modelo.

2. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, no será precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.^a Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de esta Orden.

2.^a Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.^a bis del anexo II de esta Orden.

Artículo 7. Acto de otorgamiento.

1. En materia de elección de Notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial y demás disposiciones aplicables.

2. El prestatario tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El prestatario podrá renunciar expresamente, ante el Notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia Notaría.

3. En cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1.º Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiendo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

2.º En el caso de préstamo a tipo de interés variable, advertir expresamente al prestatario cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de esta Orden.

b) Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

c) Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el Notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo de ello a ambas partes.

3.º En el caso de préstamos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que, calculado conforme a las reglas establecidas por el Banco de España, se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo.

4.º En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer por el prestatario al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo, o que dichas facultades del prestatario se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresamente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al prestatario.

5.º En caso de que el préstamo esté denominado en divisas, advertir al prestatario sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

6.º Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

En particular, queda también facultado para, mediante Circular, adaptar el anexo I de esta Orden, relativo al folleto informativo sobre préstamos hipotecarios, a aquellos supuestos en que lo exija el desarrollo de nuevas modalidades de préstamo, o en que otras circunstancias relevantes aconsejen mejorar su contenido (2).

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

El Banco de España, previo informe de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, definirá mediante Circular un conjunto de índices o tipos de interés de referencia oficiales, susceptibles de ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos hipotecarios a interés variable, y hará públicos sus valores regularmente.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Elementos mínimos que contendrán los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios sujetos a la presente Orden:

1. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.

Moneda del préstamo (sólo si no fuera la peseta).

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/otros), y sistema de amortización.

3. Tipo de interés:

Modalidad del tipo de interés (fijo/variable).

Tipo de interés aplicable (indicación, orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual, en caso de préstamos a tipo fijo; o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).

Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, indicándose su evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales, así como el último valor disponible).

Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

4. Comisiones (indíquense aquellas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

Comisión de apertura.

Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.

Otras.

5. Gastos a cargo del prestatario:

Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, tasación) y, cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Orden, las tarifas aplicables.

Indíquese la forma en que dichos gastos «suplidos» se cobrarán o repercutirán al cliente. Señálense expresamente los gastos que serán a cargo del solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.

Servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, seguro de daños) y, con carácter meramente orientativo, su cuantía.

Impuestos y Aranceles (indíquense los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

6. Importe de las cuotas periódicas: Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

ANEXO II

CLÁUSULAS FINANCIERAS DE LOS CONTRATOS DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Advertencia previa

Las cláusulas numeradas con ordinal simple (por ejemplo, la cláusula 1.^a) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.^a bis) sólo cuando resulten de aplicación. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3.1 de la Orden para los contratos suscritos por constructores o promotores inmobiliarios.

1.^a Capital del préstamo.— La cláusula expresará:

a) El importe del préstamo.— Si se tratara de un préstamo en divisa (por ejemplo, ECUs), se especificará ésta, definiéndose adecuadamente. En las cláusulas correspondientes (2.^a, 3.^a, etc.) se señalarán las especificidades (por ejemplo, moneda de pago, cálculo del importe en pesetas de cada pago, etc.) derivadas de que el préstamo esté denominado en moneda distinta de la peseta (3).

b) La forma de entrega del importe del préstamo.— Si la entrega se realiza mediante abono en una «cuenta especial» de la que el prestatario no pueda disponer libremente, deberá cumplimentarse obligatoriamente la cláusula 1.^a bis.

1.^a bis. Cuenta especial—En esta cláusula se especificará:

a) Las condiciones cuyo cumplimiento deba acreditar el prestatario antes de poder disponer libremente del saldo de dicha cuenta.

b) El plazo para el cumplimiento de dichas condiciones y las facultades resolutorias de la entidad prestamista en caso de que se rebase.

2.^a Amortización.— La cláusula indicará:

1.º Las fechas del primer y del último pago de amortización, cuando dichas fechas estén fijadas de antemano.

2.º El número, periodicidad y cuantía de las cuotas en que se divida la amortización del préstamo, cuando estuvieran fijadas de antemano.

Si se tratara de préstamos en divisas, se especificarán en este apartado las reglas a seguir para la determinación del valor en pesetas de cada cuota.

3.º Las condiciones para el ejercicio de la facultad de reembolso anticipado, expresándose en particular:

a) Las fechas de ejercicio de dicha facultad.

b) Si se hubiera pactado, la cantidad que con ocasión del reembolso anticipado deba satisfacer el prestatario a la entidad prestamista al ejercer dicha facultad, distinguiendo, en su caso, entre amortizaciones totales y parciales.

c) En caso de reembolso anticipado parcial, la cuantía mínima y el modo concreto en que éste alterará el importe o número de las cuotas de amortización remanentes, indicándose, en su caso, las facultades de elección que se reconozcan al efecto al prestatario.

4.º Cuando existan, las demás facultades que se reconozcan al prestatario para alargar o alterar el calendario de amortización, y las condiciones para su ejercicio.

3.^a Intereses ordinarios.— En esta cláusula se hará constar:

a) El tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo, especificándose si es fijo durante toda la vida del préstamo o si tendrá carácter variable, durante la totalidad o parte de la vida del préstamo.

Si el tipo de interés fuera fijo durante toda la vida del préstamo, se señalará en esta cláusula su valor, expresado en tanto por ciento nominal anual.

Si el tipo de interés pudiera variar en algún período, se especificará con claridad el comienzo de dicho período, cumplimentándose obligatoriamente la cláusula 3.^a bis.

b) La fecha de inicio del devengo de intereses, y su periodicidad y forma de liquidación ordinaria, indicándose la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés anual, el importe absoluto de los intereses devengados.

c) El número de días que se considerará que tiene el año cuando, para el cálculo de los intereses devengados durante períodos inferiores a un año, sea preciso convertir el tipo de interés anual en un tipo de interés diario.

d) Cuando resulte de aplicación, la forma especial de liquidación de intereses del período transitorio durante el cual el prestatario no tenga la plena disponibilidad del importe íntegro del préstamo, por no haberse cumplido las condiciones establecidas al efecto.

En este supuesto los intereses se aplicarán exclusivamente a la parte del préstamo sobre la que el prestatario hubiera dispuesto o tuviera la libre disposición, y se entenderán devengados por días.

e) En el caso de préstamos en divisas, las reglas aplicables para el cálculo en pesetas del importe de los intereses.

3.^a bis. Tipo de interés variable.

1. Definición del tipo de interés aplicable.— Cuando el tipo de interés pueda variar en algún período, se expresará éste de alguna de las siguientes formas:

a) Como suma de:

Un margen constante (positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o fracciones de punto.

El tipo de interés de referencia.

b) Como cierto porcentaje de un tipo de interés de referencia.

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

Un margen variable, que será igual a la variación absoluta (positiva, nula o negativa) experimentada, desde cierta fecha establecida en el contrato, por un índice o tipo de interés de referencia.

d) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

2. Identificación y ajuste del tipo de interés o índice de referencia.— En lo relativo al tipo de interés o índice de referencia, la cláusula deberá expresar:

a) La definición del mencionado índice o tipo de interés; el organismo público, asociación o entidad privada que lo elabore; y la periodicidad y forma en que se publique o sea susceptible de conocimiento por el prestatario.

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés

nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado 1 de esta cláusula 3.^a bis.

En caso afirmativo, se indicará la fórmula o procedimiento del ajuste o conversación que deba afectuarse.

c) El índice o tipo de interés de referencia sustitutivo que deba utilizarse excepcionalmente cuando resulte imposible, por razones ajenas a las partes, la determinación del índice o tipo de interés de referencia designado en primer término.

3. Límites a la variación del tipo de interés aplicable.— Cuando se establezcan límites máximos y mínimos a la variación del tipo de interés aplicable al préstamo, se expresarán dichos límites:

a) En términos absolutos, expresándose en forma de tipo de interés porcentual los citados límites máximo y mínimo.

Esta forma de expresión se utilizará obligatoriamente cuando puedan expresarse dichos límites en términos absolutos al tiempo del otorgamiento del documento de préstamo.

b) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

4. Umbral mínimo de fluctuación y redondeos del tipo de interés aplicable.— Si se pactara un umbral mínimo para la variación del tipo de interés (de forma que éste permanezca inalterado cuando la fluctuación del índice de referencia no alcance, en más o en menos, cierto umbral), se expresará dicho umbral en fracciones de punto.

Si se pactara el redondeo del tipo de interés, se indicarán, en fracciones de punto, los múltiplos a los que se efectuará (por ejemplo, redondeo al más cercano octavo de punto).

5. Comunicación al prestatario del tipo de interés aplicable.— La cláusula deberá especificar:

a) La forma en que el prestatario conocerá el tipo de interés aplicable a su préstamo en cada período;

b) Si existe algún procedimiento especial que el prestatario pueda utilizar para reclamar ante la entidad en caso de que discrepe del cálculo efectuado del tipo de interés aplicable.

4.^a Comisiones.

1. Comisión de apertura.— Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del

préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará «comisión de apertura» y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula.

En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, de forma implícita, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

2. Otras comisiones y gastos posteriores.— Además de la «comisión de apertura», sólo podrán pactarse a cargo del prestatario:

a) La cantidad que haya de abonar el prestatario con ocasión del reembolso anticipado, conforme a lo estipulado, en su caso, en la cláusula 2.^a

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.^a, incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad.

c) Las comisiones que, habiendo sido debidamente comunicadas al Banco de España de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo, respondan a la prestación de un servicio específico por la entidad distinto a la mera administración ordinaria del préstamo. En el caso de préstamos en divisas, se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables.

Cualesquiera importes periódicos a cargo del prestatario en favor de la entidad se reflejarán necesariamente, de forma implícita, en el tipo de interés ordinario que se hubiera libremente pactado.

4.^a bis. *Tabla de pagos y tipo de interés anual equivalente.*— En los préstamos a tipo de interés fijo, se hará constar en esta cláusula:

a) La cuota total que corresponderá satisfacer al prestatario en cada fecha.

b) El coste efectivo de la operación, calculado conforme a las reglas establecidas al efecto por el Banco de España.

5.^a *Gastos a cargo del prestatario.*— En esta cláusula se especificarán todos aquellos conceptos de gasto futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario.

Podrán incluirse los siguientes conceptos:

- a) Gastos de tasación del inmueble.
- b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca.
- c) Impuestos.
- d) Gastos de tramitación de la escritura ante el Registro de la Propiedad y la oficina liquidadora de Impuestos.
- e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como del seguro de daños del mismo.
- f) Los derivados del seguro de vida del prestatario, cuando fueran aplicables.
- g) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.
- h) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo.

6.^a *Intereses de demora.*— En esta cláusula se especificará:

a) El tipo de interés de demora, expresado sea en forma de tanto por ciento anual, sea añadiendo un margen al tipo de interés de referencia.

b) La base sobre la que se aplicará el interés de demora y su forma de liquidación.

6.^a bis. *Resolución anticipada por la entidad de crédito.*— Cuando se pacten expresamente, se indicarán en esta cláusula:

a) Las causas especiales, distintas a las generales previstas en las Leyes, que faculden a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.

b) El importe de la penalización por resolución anticipada del contrato, cuando ésta se base en el incumplimiento por el prestatario de alguna de las obligaciones derivadas del contrato de préstamo.

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (BOE del 25)
(Corrección de errores, BOE del 12 de mayo)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente Ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y su posterior modificación por la Directiva 90/88/CEE, de 22 de febrero de 1990.

La norma de transposición tiene rango de Ley, dado que en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el régimen de perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos, en materias reguladas por los Códigos Civil y de Comercio; al régimen de las ventas a plazos de bienes muebles, objeto de la Ley 50/1965, de 17 de julio, y a las excepciones cambiarias, reguladas en la Ley 19/1985, de 16 de julio, cambiaria y del cheque.

En razón de la materia que regula la presente Ley, la misma se dicta al amparo de lo establecido en los artículos 149.1, 1.^a, 6.^a, 8.^a y 11.^a de la Constitución, salvo aquellos aspectos que constituyen normas de publicidad e información a los consumidores, recogidos asimismo en las Directivas objeto de transposición.

Ciertamente que en desarrollo de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito, se han dictado ya normas importantes sobre crédito al consumo que, sin embargo, son solamente aplicables a las entidades de crédito, siendo así que en la normativa comunitaria ha de ser impuesta también a empresas que no están sometidas a la legislación sobre aquellas entidades. Todo ello aparte de que las normas promulgadas en desarrollo de la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito son de carácter administrativo y no afectan, por tanto, al régimen de las obligaciones y contratos, régimen que, como se ha expresado anteriormente, resulta afectado tanto por lo dispuesto en las Directivas comunitarias como por lo establecido en la presente Ley.

Sin embargo, en todo lo relativo a la publicidad de las ofertas, información sobre anticipos y otras cuestiones reguladas en el capítulo III, se deja a salvo la normativa sectorial específica, estableciéndose la aplicación de ese capítulo con carácter exclusivamente supletorio a las entidades de crédito.

La Ley comienza delimitando los supuestos a los que es aplicable, acogiendo una definición de consumidor que se adapta a lo establecido en la Directiva. Es destacable la exclusión de su ámbito de aquellos contratos cuyo importe sea inferior a 25.000 pesetas o superior a 3.000.000. No obstante, a estos últimos les serán de aplicación las disposiciones sobre publicidad e información y la determinación de la tasa anual equivalente.

La protección a los consumidores se centra, en primer término, en la publicidad, en la información a los mismos, en el contenido, la forma y los supuestos de nulidad de los contratos y en la determinación de conceptos, tales como el coste total del crédito y la tasa anual equivalente, que han de servir no solo para informar mejor a los consumidores, sino también para dar mayor transparencia al coste de los créditos y permitir el contraste entre las distintas ofertas.

Se establece una fórmula matemática para el cálculo de la tasa anual equivalente, por referencia al coste total del crédito, expresado este en un porcentaje anual sobre la cuantía concedida, y se delimitan estrictamente los supuestos en que el coste total del crédito puede ser modificado, recogiendo las condiciones a que debe ajustarse el acuerdo de modificación.

Por lo que se refiere a los contratos celebrados por los consumidores en los que se establezca expresamente su vinculación a la obtención de un crédito de financiación, se dispone que la falta de obtención del crédito producirá la ineficacia del contrato, dejando a salvo los derechos ejercitables por el consumidor, tanto frente al proveedor de los bienes o servicios como frente al empresario que hubiera concedido el crédito.

La protección a los consumidores se refiere también a la ejecución de los contratos, permitiendo que el consumidor pueda oponer excepciones derivadas del contrato que ha celebrado no solo frente al otro empresario contratante, sino frente a otros empresarios a quienes aquel hubiera cedido sus derechos o que hubieran estado vinculados con él para financiar el contrato mediante la concesión de un crédito al consumidor.

Con referencia a la extinción del contrato, se establecen normas que impiden el enriquecimiento injusto y que permiten al consumidor el reembolso anticipado del crédito. Y se sanciona el cobro de lo indebido en los créditos al consumo.

Se completa la norma con disposiciones habituales en la protección de los consumidores, como son las relativas a la invalidez de los pactos, cláusulas o condiciones contrarias a las normas de la presente Ley, a la atribución de la competencia al Juez del domicilio del consumidor y a la aplicación del cuadro sancionador contenido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La disposición transitoria va dirigida a evitar el vacío legal que se produciría desde la promulgación de esta Ley hasta su desarrollo reglamentario; para ello se mantiene en vigor la norma reglamentaria vigente en la actualidad para la protección de los consumidores en sus relaciones con las entidades de crédito.

Por último, en la disposición final tercera se impone al Gobierno la presentación de un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles para adaptarla a lo dispuesto en esta Ley; se autoriza al Gobierno para modificar las cuantías que sirven para delimitar los créditos sometidos a esta Ley, evitando así la necesidad de tener que dictar una nueva Ley en el caso de que tales cuantías fueran modificadas por futuras Directivas comunitarias, y se autoriza igualmente al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

CAPÍTULO PRIMERO

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.º Ámbito de aplicación

1. La presente Ley se aplicará a los contratos en que una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad, profesión u oficio, en adelante empresario, concede o se compromete a conceder a un consumidor

un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales que en ella se regulan, actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

3. No se considerarán contratos de créditos los que consistan en la prestación de servicios, privados o públicos, con carácter de continuidad, y en los que asista al consumidor el derecho a pagar tales servicios a plazos durante el período de su duración.

Artículo 2.º Exclusiones del ámbito de la Ley

1. Quedan excluidos de la presente Ley:

a) Los contratos en los que el importe del crédito sea inferior a 25.000 pesetas. A los superiores a 3.000.000 de pesetas tan solo les será de aplicación lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley. A los efectos anteriores, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes, celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga esta o no personalidad jurídica.

b) Aquellos en los que se pacte que el consumidor reembolse el crédito, bien dentro de un único plazo que no rebase los tres meses, bien en cuatro plazos, como máximo, dentro de un período que no supere los doce meses.

c) Los créditos en cuenta corriente, concedidos por una entidad de crédito, que no constituyan cuentas de tarjeta de crédito. Tales operaciones quedarán, no obstante, sometidas a lo dispuesto en el artículo 19 de la presente Ley.

d) Los contratos en los que el crédito concedido sea gratuito, o en los que, sin fijarse interés, el consumidor se obligue a reembolsar de una sola vez un importe determinado superior al del crédito concedido.

2. Las disposiciones de los artículos 6 a 14 y 19 no se aplicarán a los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Artículo 3.º Carácter de las normas

No serán válidos, y se tendrán por no puestos, los pactos, cláusulas y condiciones establecidos por el concedente del crédito y el consumidor contrarios a lo dispuesto en la presente Ley, salvo que sean más beneficiosos para este.

Artículo 4.º Juez competente

Será competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la presente Ley y de los contratos sujetos a ella el Juez del domicilio del consumidor.

Artículo 5.º Sanciones administrativas

El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en la legislación específica sobre protección de consumidores y usuarios.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, las disposiciones contenidas en la presente Ley constituirán normas de ordenación y disciplina.

En el expediente sancionador no podrán examinarse las cuestiones civiles o mercantiles que suscite el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley.

CAPÍTULO II

DE LOS CONTRATOS SUJETOS A LA PRESENTE LEY

Artículo 6.º Forma y contenido de los contratos

1. Los contratos sometidos a la presente Ley se harán constar por escrito.

Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

2. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contendrá necesariamente:

a) La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 18 y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal

anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

b) Una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.

c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

3. Reglamentariamente podrán establecerse otras menciones que deberán figurar en el documento, además de las establecidas en los apartados anteriores.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, el desarrollo previsto en el párrafo anterior se hará con arreglo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de las entidades de crédito.

Artículo 7.º Penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias

El incumplimiento de la forma escrita, a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 6, dará lugar a la nulidad del contrato.

En el supuesto de que el documento del contrato no contenga las menciones establecidas en el apartado segundo del mencionado artículo, se producirán las siguientes consecuencias:

a) En el caso de la mención a que se refiere la letra a), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

b) En el caso de la mención a que se refiere la letra b), y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos.

En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.

c) En el caso de la mención a que se refiere la letra c), no podrá exigirse al consumidor el abono de gastos

no citados en el contrato, ni la constitución o renovación de garantía alguna.

En el caso de que los contenidos del número 2 del artículo 6 figuren en el documento contractual, pero sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor, las consecuencias previstas en las letras a), b) y c) anteriores.

Artículo 8.º Modificación del coste total del crédito

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Esas modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los números siguientes.

2. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo.

3. En el acuerdo formalizado por las partes se contendrán, como mínimo, los siguientes extremos:

a) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que esta deba ajustarse.

b) El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.

c) La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo.

Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo.

4. Salvo cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada. Esa notificación, que deberá efectuarse dentro del plazo máximo que reglamentariamente se fije, incluirá el cómputo detallado —según el procedimiento de cálculo acordado— que da lugar a esa modificación, e indicará el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado.

Artículo 9.º Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolu-

ción de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

Artículo 10.º Reembolso anticipado

El consumidor podrá reembolsar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento de vigencia del contrato, el préstamo concedido. En tal caso, el consumidor solo podrá quedar obligado a pagar por razón del reembolso la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder, cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, del 1,5 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, y del 3 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, en el caso en que no se contemple en el contrato modificación del coste del crédito, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados por el préstamo.

Artículo 11.º Excepciones oponibles en caso de cesión

Cuando el concedente de un crédito ceda sus derechos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida, en su caso, la de compensación, conforme al artículo 1.198 del Código Civil.

Artículo 12.º Obligaciones cambiarias

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas en las letras a), b) y c) del apartado 1 del artículo 15, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor, al que afecten las mencionadas circunstancias del artículo 15, las excepciones que se basen en

sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

Artículo 13.º Cobro indebido

1. Todo cobro indebido derivado de un crédito al consumo producirá inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero.

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

Artículo 14.º Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito

1. La eficacia de los contratos de consumo, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito. Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el proveedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

2. La ineficacia del contrato, cuyo objeto sea la satisfacción de una necesidad de consumo, determinará también la ineficacia del contrato expresamente destinado a su financiación, cuando concurren las circunstancias previstas en los párrafos *a)*, *b)* y *c)* del apartado 1 del artículo 15, con los efectos previstos en el artículo 9.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del concedente en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente.

El consumidor dispondrá de la opción de no concertar el contrato de crédito, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

Artículo 15.º Derechos ejercitables en los contratos vinculados

1. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

a) Que el consumidor, para la adquisición de los bienes o servicios, haya concertado un contrato de concesión de crédito con un empresario distinto del proveedor de aquellos.

b) Que entre el concedente del crédito y el proveedor de los bienes o servicios exista un acuerdo previo, concertado en exclusiva, en virtud del cual aquel ofrecerá crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los bienes o servicios de este.

El consumidor dispondrá de la opción de concertar el contrato de crédito con otro concedente distinto al que está vinculado el proveedor de los bienes y servicios en virtud de acuerdo previo.

c) Que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de acuerdo previo mencionado anteriormente.

d) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

e) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no se aplicará cuando la operación individual de que se trate sea de una cantidad inferior a la fijada reglamentariamente.

CAPÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 16.º Oferta vinculante

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo míni-

mo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

Artículo 17.º Publicidad sobre ofertas de crédito

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

Artículo 18.º Coste total del crédito y tasa anual equivalente

a) Se entenderá que el coste total del crédito comprende los intereses y todos los demás gastos y cargas que el consumidor esté obligado a pagar para el crédito, incluidos los de seguros de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular, que sean exigidos por el empresario para la concesión del mismo.

b) Se entenderá por tasa anual equivalente el coste total del crédito, expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido.

La tasa anual equivalente igualará, sobre una base anual, el valor actual de todos los compromisos (créditos, reembolsos y gastos) existentes o futuros asumidos por el empresario y por el consumidor, y se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que se expresa en el anexo.

Artículo 19.º Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos

1. Cuando exista un contrato entre una entidad de crédito y un consumidor para la concesión de un crédito en cuenta corriente, que no sea una cuenta de tarjeta de crédito, el consumidor deberá ser informado por escrito en el momento de la celebración del contrato o con anterioridad de los datos siguientes:

a) Límite del crédito, si lo hubiere.

b) Tipo de interés anual y gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato, así como las condiciones en las que podrán modificarse.

c) Procedimiento para la resolución del contrato.

2. Además, mientras dure el contrato, el consumidor será informado de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca. Esta información se facilitará en un

extracto de cuenta o de cualquier otra forma, siempre que se haga por escrito.

3. En caso de descubiertos aceptados tácitamente, el consumidor deberá ser informado individualmente, en el plazo y forma que reglamentariamente se establezca, del tipo de interés efectivo anual aplicado y de los posibles gastos, así como de sus eventuales modificaciones.

4. En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

Disposición transitoria única. Aplicación transitoria de tipos de interés

Mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 18 de la presente Ley, se aplicará a todos los créditos regulados en ella lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, y normas complementarias, la cual mantendrá su actual rango normativo.

Disposición final primera. Ámbito de aplicación del capítulo III de la Ley

Lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley solo se aplicará a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquella.

Disposición final segunda. Efectos de la presente Ley sobre la Ley 50/1965, de 17 de julio, sobre ventas de bienes muebles a plazos

Los contratos sujetos a la Ley 50/1965 que se encuentren incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley de crédito al consumo se registrarán por los preceptos de esta última y, supletoriamente, por los de aquella.

A los restantes contratos sujetos a la Ley 50/1965, además de las normas de la misma, les serán de aplicación las contempladas en el apartado 2 del artículo 6; el artículo 7, salvo el primer párrafo; el artículo 8; el apartado primero del artículo 14, y los artículos 17 y 18 de la presente Ley.

Disposición final tercera. Mandatos y autorizaciones al Gobierno

1. El Gobierno presentará a las Cortes Generales, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles.

2. Se autoriza al Gobierno para modificar por Real Decreto las cuantías mencionadas en la presente Ley.

3. Se autoriza al Gobierno para desarrollar por medio de Real Decreto lo dispuesto en la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Disposición final cuarta. Entrada en vigor de la Ley

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

La tasa anual equivalente (TAE), a que se refiere el artículo 18 de esta Ley, se calculará con arreglo a la siguiente fórmula matemática:

$$TAE = (1 + ik)^k - 1$$

Siendo k el número de veces que el año contiene al período de tiempo entre dos pagos consecutivos.

La tasa efectiva correspondiente al período de tiempo transcurrido entre dos pagos consecutivos (período del término) y simbolizada por ik, se calculará a su vez mediante la fórmula siguiente:

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + ik)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + ik)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas o disposiciones simbolizadas por D.

m = Número de pagos simbolizados por R.

tn = Tiempos transcurridos desde la fecha de equivalencia hasta la disposición n.

tm = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia hasta la de pago m.

EJEMPLOS DE CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

1. Ejemplo primero: una persona A presta a una persona B una suma de 150.000 pesetas, comprometiéndose esta a devolver 180.000 pesetas dentro de dieciocho meses.

En este ejemplo:

Dn = 150.000 pesetas en el momento 0 (momento de la equivalencia).

tn = 0

Rm = 180.000 pesetas.

tm = 18 meses = 18/12 = 1,5 años.

k = 12 meses.

Por tanto:

$$150.000 \times (1 + ik)^0 = 180.000 \times (1 + ik)^{-18}$$

i12 = 0,010180447.

TAE = $(1 + 0,010180447)^{12} - 1$.

TAE = 12,9243235 por 100.

2. Ejemplo segundo: una persona A presta a una persona B 150.000 pesetas, reteniéndole por el cobro de una comisión 2.500 pesetas. La persona B se compromete a pagar 180.000 pesetas por devolución de capital y pago de intereses dentro de quinientos cuarenta y ocho días.

En este caso la entrada para el prestatario son 147.500 pesetas (150.000 – 2.500).

Por tanto:

$$147.500 = 180.000 (1 + i_k)^{-548}$$

$$i_{365} = 0,000363440.$$

$$TAE = (1 + 0,000363440)^{365} - 1.$$

$$TAE = 14,1829156 \text{ por } 100.$$

3. Ejemplo tercero: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas y esta se compromete a devolverle 90.000 pesetas al cabo de un año y 90.000 pesetas al cabo de dos años por reembolso del capital prestado y por los intereses.

Aplicando la fórmula, tendremos:

$$150.000 = (90.000) (1 + i_k)^{-1} + (90.000) (1 + i_k)^{-2}.$$

$$i_1 = 13,0662386.$$

$$TAE = (1 + i_1)^1 - 1.$$

$$TAE = 13,0662386 \text{ por } 100.$$

4. Ejemplo cuarto: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas, comprometiéndose esta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y por cargas financieras para cancelarlo:

Transcurrido un mes: 30.000 pesetas.

Transcurridos dos meses: 30.000 pesetas.

Transcurridos tres meses: 20.000 pesetas.

Transcurridos cuatro meses: 50.000 pesetas.

Transcurridos cinco meses: 25.000 pesetas.

Aplicando la siguiente fórmula tendremos:

$$150.000 - 30.000 (1 + i_k)^{-1} + 30.000 (1 + i_k)^{-2} + 20.000 (1 + i_k)^{-3} + 50.000 (1 + i_k)^{-4} + 25.000 (1 + i_k)^{-5}$$

$$i_{12} = 0,010794$$

$$12 \text{ TAE} = (1 + i_{12})^{12} - 1.$$

$$TAE = 13,7502 \text{ por } 100.$$

**Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación
(BOE del 14)**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Preámbulo

La presente Ley tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación, y se dicta en virtud de los títulos competenciales que la Constitución Española atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.6.^a y 8.^a, por afectar a la legislación mercantil y civil.

Se ha optado por llevar a cabo la incorporación de la Directiva citada mediante una Ley de Condiciones Generales de la Contratación, que al mismo tiempo, a través de su disposición adicional primera, modifique el marco jurídico preexistente de protección al consumidor, constituido por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La protección de la igualdad de los contratantes es presupuesto necesario de la justicia de los contenidos contractuales y constituye uno de los imperativos de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica. Por ello la Ley pretende proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, pero también de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual.

Se pretende así distinguir lo que son cláusulas abusivas de lo que son condiciones generales de la contratación.

Una cláusula es condición general cuando está pre-dispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o

no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

Las condiciones generales de la contratación se pueden dar tanto en las relaciones de profesionales entre sí como de éstos con los consumidores. En uno y otro caso, se exige que las condiciones generales formen parte del contrato, sean conocidas o —en ciertos casos de contratación no escrita— exista posibilidad real de ser conocidas, y que se redacten de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez. Pero, además, se exige, cuando se contrata con un consumidor, que no sean abusivas.

El concepto de cláusula contractual abusiva tiene así su ámbito propio en la relación con los consumidores. Y puede darse tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Es decir, siempre que no ha existido negociación individual.

Esto no quiere decir que en las condiciones generales entre profesionales no pueda existir abuso de una posición dominante. Pero tal concepto se sujetará a las normas generales de nulidad contractual. Es decir, nada impide que también judicialmente pueda declararse la nulidad de una condición general que sea abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, incluso aunque se trate de contratos entre profesionales o empresarios. Pero habrá de tener en cuenta en cada caso las características específicas de la contratación entre empresas.

En este sentido, sólo cuando exista un consumidor frente a un profesional es cuando operan plenamente la lista de cláusulas contractuales abusivas recogidas en la Ley, en concreto en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se introduce. De conformidad con la Directiva transpuesta,

el consumidor protegido será no sólo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

En el artículo 10 bis y en la disposición adicional primera de la misma Ley, que lo desarrolla, se han recogido las cláusulas declaradas nulas por la Directiva y además las que con arreglo a nuestro Derecho se han considerado claramente abusivas.

Con ello se ejercita la facultad del Estado obligado a transponer la Directiva comunitaria de poder incrementar el nivel de protección más allá de las obligaciones mínimas que aquélla impone.

La Ley se estructura en siete capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», recoge el concepto de condición general de la contratación basado en la predisposición e incorporación unilateral de las mismas al contrato. En su formulación se han tenido en cuenta orientaciones jurisprudenciales anteriores, las aportaciones doctrinales sobre la materia y los criterios utilizados por el Derecho comparado.

Se regula también su ámbito de aplicación tanto desde un punto de vista territorial como objetivo, siguiendo en lo primero el criterio de inclusión no sólo de los contratos sometidos a la legislación española sino también de aquellos contratos en los que, aun sometidos a la legislación extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio. En definitiva, cuando la declaración negocial se haya producido en territorio español regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artículos 3 y 5.2 de dicho Convenio).

Desde el punto de vista objetivo se excluyen ciertos contratos que por sus características específicas, por la materia que tratan y por la alienidad de la idea de predisposición contractual, no deben estar comprendidos en la Ley, como son los administrativos, los de trabajo, los de constitución de sociedades, los que regulen relaciones familiares y los sucesorios. Tampoco se extiende la Ley —siguiendo el criterio de la Directiva— a aquellos contratos en los que las condiciones generales ya

vengan determinadas por un Convenio internacional en que España sea parte o por una disposición legal o administrativa de carácter general y de aplicación obligatoria para los contratantes. Conforme al criterio del considerando décimo de la Directiva, todos estos supuestos de exclusión deben entenderse referidos no sólo al ámbito de las condiciones generales, sino también al de cláusulas abusivas regulados en la Ley 26/1984, que ahora se modifica.

La Ley regula además en este capítulo los requisitos para que la incorporación de una cláusula general se considere ajustada a Derecho y opta por la interpretación de las cláusulas oscuras en la forma más ventajosa para el adherente.

II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineficacia por no incorporación de las cláusulas que no reúnan los requisitos exigidos en el capítulo anterior para que puedan entenderse incorporadas al contrato. Esta nulidad, al igual que la contravención de cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, podrá ser invocada, en su caso, por los contratantes conforme a las reglas generales de la nulidad contractual, sin que puedan confundirse tales acciones individuales con las acciones colectivas de cesación o retractación reconocidas con carácter general a las entidades o corporaciones legitimadas para ello en el capítulo IV y que tienen un breve plazo de prescripción.

III

En el capítulo III la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva y conforme a los preceptos legales de otros Estados miembros de la Unión Europea. Registro que se estima sumamente conveniente como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley. Se trata de un Registro jurídico, regulado por el Ministerio de Justicia, que aprovechará la estructura dispensada por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Ello no obstante, las funciones calificadoras nunca se extenderán a lo que es competencia judicial, como es la apreciación de la nulidad de las cláusulas, sin perjuicio de las funciones estrictamente jurídicas encaminadas a la práctica de las anotaciones preventivas reguladas en la Ley, a la inscripción de las resoluciones judiciales y a la publicidad de las cláusulas en los términos en que resulten de los correspon-

dientes asientos. La inscripción en este Registro, para buscar un equilibrio entre seguridad jurídica y agilidad en la contratación, se configura como voluntaria, si bien legitimando ampliamente para solicitar su inscripción a cualquier persona o entidad interesada, como fórmula para permitir la posibilidad efectiva de un conocimiento de las condiciones generales. Ello no obstante se admite que en sectores específicos el Ministerio de Justicia, a instancia de parte interesada o de oficio, y en propuesta conjunta con otros departamentos ministeriales, pueda configurar la inscripción como obligatoria.

El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos «erga omnes» que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de conciliación que tendrá que emitir su titular. En definitiva, el Registro de Condiciones Generales va a posibilitar el ejercicio de las acciones colectivas y a coordinar la actuación judicial, permitiendo que ésta sea uniforme y no se produzca una multiplicidad de procesos sobre la misma materia descoordinados y sin posibilidad de acumulación.

IV

El capítulo IV regula las acciones colectivas encaminadas a impedir la utilización de condiciones generales que sean contrarias a la Ley, como son la acción de cesación, dirigida a impedir la utilización de tales condiciones generales; la de retractación, dirigida a prohibir y retractarse de su recomendación, siempre que en algún momento hayan sido efectivamente utilizadas, y que permitirá actuar no sólo frente al predisponente que utilice condiciones generales nulas, sino también frente a las organizaciones que las recomienden, y la declarativa, dirigida a reconocer su cualidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

La Ley parte de que el control de la validez de las cláusulas generales tan sólo corresponde a Jueces y Tribunales, sin perjuicio de la publicidad registral de las resoluciones judiciales relativas a aquéllas a través del Registro regulado en el capítulo III y del deber de colaboración de los profesionales ejercientes de funciones públicas.

Este capítulo IV también regula la legitimación activa para la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa, incluyendo entre las entidades legitimadas a las asociaciones de consumidores y usuarios, aunque sin ser las únicas por ser mayor el campo de actuación que tiene la Ley.

También se regula la legitimación pasiva, el plazo de prescripción (considerándose suficiente a efectos de seguridad jurídica dos años desde la inscripción de las condiciones generales en el correspondiente Registro, sin perjuicio de su posible ejercicio en todo caso si no hubiera transcurrido un año desde que se dictase una resolución judicial declarativa de la nulidad de las cláusulas), las reglas de su tramitación y la eficacia de las sentencias, que podrán ser no sólo invocadas en otros procedimientos sino que directamente vincularán al Juez en otros procedimientos dirigidos a obtener la nulidad contractual de cláusulas idénticas utilizadas por el mismo predisponente.

V

El capítulo V regula la publicidad, por decisión judicial, de las sentencias de cesación o retractación (aunque limitando la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encarecer el proceso) y su necesaria inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

VI

El capítulo VI regula la obligación profesional de los Notarios y de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en orden al cumplimiento de esta Ley, así como de los Corredores de Comercio en el ámbito de sus respectivas competencias.

VII

El capítulo VII regula el régimen sancionador por el incumplimiento de la normativa sobre condiciones generales de la contratación, en particular la persistencia en la utilización o recomendación de cláusulas generales nulas.

VIII

La disposición adicional primera de la Ley está dirigida a la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En la línea de incremento de protección respecto de los mínimos establecidos en la Directiva, la Ley mantiene el concepto amplio de consumidor hasta ahora existente, abarcando tanto a la persona física como a la jurídica que sea destinataria final de los bienes y servicios, si bien debe entenderse incluida también —según el criterio de la Directiva— a toda aquella persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional aunque no fuera destinataria final de los bienes o servicios objeto del contrato.

A diferencia de las condiciones generales, se estima procedente que también las Administraciones públicas queden incluidas, como estaban hasta ahora, en el régimen de protección de consumidores y usuarios frente a la utilización de cláusulas abusivas.

La Ley introduce una definición de cláusula abusiva, añadiendo un artículo 10 bis a la Ley 26/1984, considerando como tal la que en contra de las exigencias de la buena fe cause, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales.

Al mismo tiempo se añade una disposición adicional primera a la citada Ley 26/1984, haciendo una enumeración enunciativa de las cláusulas abusivas, extraídas en sus líneas generales de la Directiva, pero añadiendo también aquellas otras que aún sin estar previstas en ella se estima necesario que estén incluidas en el Derecho español por su carácter claramente abusivo.

La regulación específica de las cláusulas contractuales en el ámbito de los consumidores, cuando no se han negociado individualmente (por tanto también los contratos de adhesión particulares), no impide que cuando tengan el carácter de condiciones generales se rijan también por los preceptos de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

IX

La disposición adicional segunda modifica la Ley Hipotecaria para acomodar las obligaciones profesionales de los Registradores de la Propiedad a la normativa sobre protección al consumidor y sobre condiciones generales, adecuando a las mismas y a la legislación sobre protección de datos de las labores de calificación, información y publicidad formal. Dentro del ámbito de la seguridad jurídica extrajudicial, bajo la autoridad suprema y salvaguardia de Jueces y Tribunales, las normas registrales, dirigidas a la actuación profesional del Registrador, dados los importantes efectos de los asientos que practican, deben acomodarse a los nuevos requerimientos sociales, con la garantía añadida del recurso gubernativo contra la calificación, que goza de la

naturaleza jurídica de los actos de jurisdicción voluntaria, todo lo cual contribuirá a la desjudicialización de la contratación privada y del tráfico jurídico civil y mercantil, sobre la base de que la inscripción asegura los derechos, actos y hechos jurídicos objeto de publicidad.

X

La disposición transitoria prevé la inscripción voluntaria de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, salvo que norma expresa determine la obligatoriedad de su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, y ello sin perjuicio de la inmediata aplicación de los preceptos relativos a las acciones de cesación y retractación.

XI

La disposición derogatoria deja sin efecto el punto 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como consecuencia de la reforma del artículo 10, número 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

XII

La disposición final primera regula el título competencial, atribuyendo aplicación plena a los preceptos de la Ley por tratarse de materias afectantes al Derecho civil y mercantil, y por la regulación de un Registro jurídico estatal.

XIII

La disposición final segunda regula la autorización al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

XIV

La disposición final tercera determina la fecha de entrada en vigor de la Ley.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito objetivo.

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato

sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

Artículo 2. Ámbito subjetivo.

1. La presente Ley será de aplicación a los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional —predisponente— y cualquier persona física o jurídica —adherente—.

2. A los efectos de esta Ley se entiende por profesional a toda persona física o jurídica que actúe dentro del marco de su actividad profesional o empresarial, ya sea pública o privada.

3. El adherente podrá ser también un profesional, sin necesidad de que actúe en el marco de su actividad.

Artículo 3. Ámbito territorial. Disposiciones imperativas.

La presente Ley se aplicará a las cláusulas de condiciones generales que formen parte de contratos sujetos a la legislación española.

También se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en Tratados o Convenios internacionales.

Artículo 4. Contratos excluidos.

La presente Ley no se aplicará a los contratos administrativos, a los contratos de trabajo, a los de constitución de sociedades, a los que regulan relaciones familiares y a los contratos sucesorios.

Tampoco será de aplicación esta Ley a las condiciones generales que reflejen las disposiciones o los principios de los Convenios internacionales en que el Reino de España sea parte, ni las que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes.

Artículo 5. Requisitos de incorporación.

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

2. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

3. En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.

4. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

Artículo 6. Reglas de interpretación.

1. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

2. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, y en lo no previsto en el mismo, serán de aplicación las disposiciones del Código Civil sobre la interpretación de los contratos.

CAPÍTULO II

NO INCORPORACIÓN Y NULIDAD DE DETERMINADAS CONDICIONES GENERALES

Artículo 7. No incorporación.

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

a) Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.

b) Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

Artículo 8. Nulidad.

1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

2. En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 9. Régimen aplicable.

1. La declaración judicial de no incorporación al contrato o de nulidad de las cláusulas de condiciones generales podrá ser instada por el adherente de acuerdo con las reglas generales reguladoras de la nulidad contractual.

2. La sentencia estimatoria, obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción individual de nulidad o de declaración de no incorporación, decretará la nulidad o no incorporación al contrato de las cláusulas generales afectadas y aclarará la eficacia del contrato de acuerdo con el artículo 10, o declarará la nulidad del propio contrato cuando la nulidad de aqué-

llas o su no incorporación afectara a uno de los elementos esenciales del mismo en los términos del artículo 1261 del Código Civil.

3. El Juez competente será el del domicilio del demandante.

Artículo 10. Efectos.

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

CAPÍTULO III

DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

Artículo 11. Registro de Condiciones Generales.

1. Se crea el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, que estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil, conforme a las normas de provisión previstas en la Ley Hipotecaria.

La organización del citado Registro se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente.

2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. No obstante, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.

3. Serán objeto de anotación preventiva la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de cláusulas generales, así como las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa previstas en el capítulo IV, así co-

mo las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar desde su fecha, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga.

4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. También podrán ser objeto de inscripción, cuando se acredite suficientemente al Registrador, la persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas.

5. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación será público.

6. Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

7. La publicidad de los asientos registrales se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del Registrador.

8. La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse:

- a) Por el predisponente.
- b) Por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva, si consta la autorización en tal sentido del predisponente. En caso contrario, se estará al resultado de la acción declarativa.
- c) En caso de anotación de demanda o resolución judicial, en virtud del mismo mandamiento, que las incorporará.

9. El Registrador extenderá, en todo caso, el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos.

10. Contra la actuación del Registrador podrán interponerse los recursos establecidos en la legislación hipotecaria.

CAPÍTULO IV

ACCIONES COLECTIVAS DE CESACIÓN, RETRACTACIÓN Y DECLARATIVA DE CONDICIONES GENERALES

Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa.

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de condiciones generales que resulten contra-

rias a lo dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohibitivas, podrán interponerse, respectivamente, acciones de cesación y retractación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia por medio de la cual se condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo. Declarada judicialmente la cesación, el actor podrá solicitar del demandado la devolución de las cantidades cobradas en su caso, con ocasión de cláusulas nulas, así como solicitar una indemnización por los daños y perjuicios causados. En caso de no avenirse a tal solicitud, podrá hacerse efectiva en trámite de ejecución de sentencia.

3. Por medio de la acción de retractación se insta la imposición al demandado, sea o no el predisponente, de la obligación de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro, siempre que hayan sido efectivamente utilizadas por el predisponente en alguna ocasión.

4. La acción declarativa tendrá por objeto el reconocimiento de una cláusula como condición general de contratación e instar su inscripción únicamente cuando ésta sea obligatoria conforme al artículo 11.2, inciso final, de la presente Ley.

Artículo 13. Sometimiento a dictamen de conciliación.

Previamente a la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa, podrán las partes someter la cuestión ante el Registrador de Condiciones Generales en el plazo de quince días hábiles sobre la adecuación a la Ley de las cláusulas controvertidas, pudiendo proponer una redacción alternativa a las mismas. El dictamen del Registrador no será vinculante.

Artículo 14. Competencia material y tramitación del proceso.

1. Las acciones declarativa, de cesación y de retractación se sustanciarán en todo caso ante la jurisdicción civil u ordinaria por los trámites del juicio de menor cuantía.

2. Los juicios en que se sustancien la acción de nulidad o de declaración de no incorporación, y las acciones declarativa de cesación o retractación se tramitarán separadamente, sin perjuicio de las acumulaciones de estas últimas entre sí.

Artículo 15. Competencia territorial.

1. En los juicios promovidos por las acciones declarativa, de cesación o retractación será Juez competente el de Primera Instancia del lugar donde el demandado tenga su establecimiento, y a falta de éste, de su domicilio.

2. En caso de que el demandado carezca de establecimiento y domicilio en el territorio español, será competente el Juez del lugar en que se hubiera realizado la adhesión.

Artículo 16. Legitimación activa.

Las acciones previstas en el artículo 12 podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades:

1. Las asociaciones o corporaciones de empresarios, profesionales y agricultores que estatutariamente tenga encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.

2. Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y que tengan estatutariamente encomendada la defensa de éstos.

4. El Instituto Nacional de Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

5. Los colegios profesionales legalmente constituidos.

6. El Ministerio Fiscal.

Artículo 17. Legitimación pasiva.

1. La acción de cesación procederá contra cualquier profesional que utilice condiciones generales que se reputen nulas.

2. La acción de retractación procederá contra cualquier profesional que recomiende públicamente la utilización de determinadas condiciones generales que se consideren nulas o manifieste de la misma manera su voluntad de utilizarlas en el tráfico, siempre que en alguna ocasión hayan sido efectivamente utilizadas por algún predisponente.

3. La acción declarativa procederá contra cualquier profesional que utilice las condiciones generales.

4. Las acciones mencionadas en los apartados anteriores podrán dirigirse conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas.

Artículo 18. Intervinientes en el proceso y recurso de casación.

1. Las entidades legitimadas de conformidad con el artículo 16 de la presente Ley podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno, para la defensa de los intereses que representan.

2. El interviniente será tenido por parte sin que se retroceda en las actuaciones pero podrá utilizar en adelante los medios de defensa o recursos con independencia del actor o demandado.

3. En las acciones de cesación, retractación o declarativa, cualquiera que sea su cuantía, se admitirá siempre recurso de casación ante el Tribunal Supremo.

Artículo 19. Prescripción.

Las acciones colectivas de cesación y retractación prescriben por el transcurso de dos años desde el momento en que se practicó la inscripción de las condiciones generales cuya utilización o recomendación pretenden hacer cesar.

Tales acciones, no obstante, podrán ser ejercitadas en todo caso durante el año siguiente a la declaración judicial firme de nulidad o no incorporación que pueda dictarse con posterioridad como consecuencia de una acción individual.

La acción declarativa es imprescriptible.

Artículo 20. Efectos de la sentencia.

1. La sentencia estimatoria obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción de cesación, impondrá al demandado la obligación de eliminar de sus condiciones generales las cláusulas que declare contrarias a lo prevenido en esta Ley o en otras leyes imperativas, y la de abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo. Por otra parte, aclarará la eficacia del contrato.

2. Si la acción ejercitada fuera la de retractación, la sentencia impondrá al demandado la obligación de retractarse de la recomendación efectuada y de abstenerse

se de su recomendación futura, de aquellas cláusulas de condiciones generales que hayan sido consideradas contrarias a Derecho.

3. Si la acción ejercitada fuera la declarativa la sentencia declarará el carácter de condición general de la cláusula o cláusulas afectadas y dispondrá su inscripción en el Registro de Condiciones Generales.

4. La sentencia dictada en recurso de casación conforme al artículo 18, apartado 3 de esta Ley, una vez constituya doctrina legal, vinculará a todos los Jueces en los eventuales posteriores procesos en que se inste la nulidad de cláusulas idénticas a las que hubieran sido objeto de la referida sentencia, siempre que se trate del mismo predisponente.

CAPÍTULO V

PUBLICIDAD DE LAS SENTENCIAS

Artículo 21. Publicación.

El fallo de la sentencia dictada en el ejercicio de una acción colectiva, una vez firme, junto con el texto de la cláusula afectada, podrá publicarse por decisión judicial en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil» o en un periódico de los de mayor circulación de la provincia correspondiente al Juzgado donde se hubiera dictado la sentencia, salvo que el Juez o Tribunal acuerde su publicación en ambos, con los gastos a cargo del demandado y condenado, para lo cual se le dará un plazo de quince días desde la notificación de la sentencia.

Artículo 22. Inscripción en el Registro de Condiciones Generales.

En todo caso en que hubiere prosperado una acción colectiva o una acción individual de nulidad o no incorporación relativa a condiciones generales, el Juez dictará mandamiento al titular del Registro de Condiciones Generales de la Contratación para la inscripción de la sentencia en el mismo.

CAPÍTULO VI

INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES GENERALES

Artículo 23. Información.

1. Los Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles advertirán en el ámbito de sus respectivas competencias de la aplicabilidad de esta Ley, tanto en

sus aspectos generales como en cada caso concreto sometido a su intervención.

2. Los Notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, velarán por el cumplimiento, en los documentos que autoricen, de los requisitos de incorporación a que se refieren los artículos 5 y 7 de esta Ley. Igualmente advertirán de la obligatoriedad de la inscripción de las condiciones generales en los casos legalmente establecidos.

3. En todo caso, el Notario hará constar en el contrato el carácter de condiciones generales de las cláusulas que tengan esta naturaleza y que figuren previamente inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, o la manifestación en contrario de los contratantes.

4. Los Corredores de Comercio en el ámbito de sus competencias, conforme a los artículos 93 y 95 del Código de Comercio, informarán sobre la aplicación de esta Ley.

CAPÍTULO VII

RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 24. Régimen sancionador.

La falta de inscripción de las condiciones generales de la contratación en el Registro regulado en el capítulo III cuando sea obligatoria o la persistencia en la utilización o recomendación de condiciones generales respecto de las que ha prosperado una acción de cesación o retractación, será sancionada con multa del tanto al duplo de la cuantía de cada contrato por la Administración del Estado, a través del Ministerio de Justicia, en los términos que reglamentariamente se determinen, en función del volumen de contratación, del número de personas afectadas y del tiempo transcurrido desde su utilización.

No obstante, las sanciones derivadas de la infracción de la normativa sobre consumidores y usuarios, se registrará por su legislación específica.

Disposición adicional primera. Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno.— El párrafo b) del apartado 1 del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

«La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos».

Dos.— El artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 10.

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con

independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia».

Tres.— Se añade un nuevo artículo 10 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 10 bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando

las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales».

Cuatro.— Se añade un último párrafo al artículo 23 en los siguientes términos:

«Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos».

Cinco.— Se añade un nuevo apartado 9 al artículo 34 con la siguiente redacción:

«9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos».

El actual apartado 9 pasa a numerarse como 10, con el mismo contenido.

Seis.— Se añade una disposición adicional primera con esta redacción:

«Disposición adicional primera. Cláusulas abusivas.

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

1. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

1.^a Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2.^a La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por

incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3.^a La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4.^a La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5.^a La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.^a La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.^a La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice,

siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8.^a La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

II. Privación de derechos básicos del consumidor.

9.^a La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13. La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14. La imposición de renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor.

III. Falta de reciprocidad.

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contra-prestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

16. La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

17. La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

IV. Sobre garantías.

18. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

19. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

V. Otras.

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

21. La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

23. La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

25. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26. La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de su actividad profesional, ya sea pública o privada».

Siete.—Se añade una disposición adicional segunda con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. Ambito de aplicación.

Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a todo tipo de contratos en los que intervengan consumidores, con las condiciones y requisitos en ella establecidos, a falta de normativa sectorial específica, que en

cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla».

Disposición adicional segunda. Modificación de la legislación hipotecaria.

Se modifican los artículos 222, 253 y 258 de la Ley Hipotecaria, aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946, en los siguientes términos:

Uno.— El artículo 222 bajo el epígrafe «Sección 1.^a De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«1. Los Registradores pondrán de manifiesto los libros del Registro en la parte necesaria a las personas que, a su juicio, tengan interés en consultarlos, sin sacar los libros de la oficina, y con las precauciones convenientes para asegurar su conservación.

2. La manifestación, que debe realizar el Registrador, del contenido de los asientos registrales tendrá lugar por nota simple informativa o por certificación, mediante el tratamiento profesional de los mismos, de modo que sea efectiva la posibilidad de publicidad sin intermediación, asegurando, al mismo tiempo, la imposibilidad de su manipulación o televaciado.

Se prohíbe a estos efectos al acceso directo, por cualquier medio físico o telemático, a los archivos de los Registradores de la Propiedad, que responderán de su custodia, integridad y conservación, así como la incorporación de la publicidad registral obtenida a bases de datos para su comercialización.

3. En cada tipo de manifestación se hará constar su valor jurídico. La información continuada no alterará la naturaleza de la forma de manifestación elegida, según su respectivo valor jurídico.

4. La obligación del Registrador al tratamiento profesional de la publicidad formal implica que la misma se exprese con claridad y sencillez, sin perjuicio de los supuestos legalmente previstos de certificaciones literales a instancia de autoridad judicial o administrativa o de cualquier interesado.

5. La nota simple tiene valor puramente informativo y consiste en un extracto sucinto del contenido de los asientos relativos a la finca objeto de manifestación, donde conste la identificación de la misma, la identidad del titular o titulares de los derechos inscritos sobre la misma, y la extensión, naturaleza y limitaciones de éstos. Asimismo, se harán constar las prohibiciones o restricciones que afecten a los titulares o derechos inscritos.

6. Los Registradores, al calificar el contenido de los asientos registrales, informarán y velarán por el

cumplimiento de las normas aplicables sobre la protección de datos de carácter personal.

7. Los Registradores en el ejercicio profesional de su función pública deberán informar a cualquier persona que lo solicite en materias relacionadas con el Registro. La información versará sobre los medios registrales más adecuados para el logro de los fines lícitos que se propongan quienes la soliciten.

8. Los interesados podrán elegir libremente el Registrador a través del cual obtener la información registral relativa a cualquier finca, aunque no pertenezca a la demarcación de su Registro, siempre que deba expedirse mediante nota simple informativa o consista en información sobre el contenido del Índice General Informatizado de fincas y derechos. La llevanza por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles del citado Índice General no excluye la necesidad de que las solicitudes de información acerca de su contenido se realicen a través de un Registrador.

Los Registradores, en el ejercicio profesional de su función pública, están obligados a colaborar entre sí, y estarán interconectados por telefax o correo electrónico a los efectos de solicitud y remisión de notas simples informativas».

Dos.— A continuación del artículo 222 se añadirá el siguiente epígrafe: «Sección 2.^a De las certificaciones».

Tres.— El artículo 253 queda redactado así:

«1. Al pie de todo título que se inscriba en el Registro de la Propiedad pondrá el Registrador una nota, firmada por él, que exprese la calificación realizada, y en virtud de la misma el derecho que se ha inscrito, la persona a favor de quien se ha practicado, la especie de inscripción o asiento que haya realizado, el tomo y folio en que se halle, el número de finca y el de la inscripción practicada, y los efectos de la misma, haciendo constar la protección judicial del contenido del asiento. Asimismo se expresarán los derechos que se han cancelado como menciones o por caducidad, al practicar la inscripción del título.

2. Simultáneamente a la nota de inscripción, extenderá nota simple informativa expresiva de la libertad o gravamen del derecho inscrito, así como de las limitaciones, restricciones o prohibiciones que afecten al derecho inscrito.

3. En los supuestos de denegación o suspensión de la inscripción del derecho contenido en el título, después de la nota firmada por el Registrador, hará constar éste, si lo solicita el interesado en la práctica del asiento, en un apartado denominado «observaciones», los medios de subsanación, rectificación o convalidación de las faltas o defectos subsanables e insubsanables

de que adolezca la documentación presentada a efectos de obtener el asiento solicitado. En este supuesto, si la complejidad del caso lo aconseja, el interesado en la inscripción podrá solicitar dictamen vinculante o no vinculante, bajo la premisa, cuando sea vinculante, del mantenimiento de la situación jurídico registral y de la adecuación del medio subsanatorio al contenido de dicho dictamen. Todo ello sin perjuicio de la plena libertad del interesado para subsanar los defectos a través de los medios que estime más adecuados para la protección de su derecho».

Cuatro.—El artículo 258, que irá precedido del epígrafe «Información y protección al consumidor», queda redactado así:

«1. El Registrador, sin perjuicio de los servicios prestados a los consumidores por los centros de información creados por su colegio profesional, garantizará a cualquier persona interesada la información que le sea requerida, durante el horario habilitado al efecto, en orden a la inscripción de derechos sobre bienes inmuebles, los requisitos registrales, los recursos contra la calificación y la minuta de inscripción.

2. El Registrador denegará la inscripción de aquellas cláusulas declaradas nulas de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3. Los interesados en una inscripción, anotación preventiva o cancelación, podrán exigir que antes de extenderse estos asientos en los libros se les dé conocimiento de su minuta.

Si los interesados notaren en la minuta de inscripción realizada por el Registrador algún error u omisión, podrán pedir que se subsane, acudiendo al Juzgado de Primera Instancia en el caso de que el Registrador se negare a hacerlo.

El Juez, en el término de seis días, resolverá lo que proceda sin forma de juicio, pero oyendo al Registrador.

4. El Registrador cuando, al calificar si el título entregado o remitido reúne los requisitos del artículo 249 de esta Ley, deniegue en su caso la práctica del asiento de presentación solicitado, pondrá nota al pie de dicho título con indicación de las omisiones advertidas y de los medios para subsanarlas, comunicándolo a quien lo entregó o remitió en el mismo día o en el siguiente hábil.

5. La calificación del Registrador, en orden a la práctica de la inscripción del derecho, acto o hecho jurídico, y del contenido de los asientos registrales, deberá ser global y unitaria».

Disposición adicional tercera.

Existirá un Registro de Condiciones Generales de la Contratación al menos en la cabecera de cada Tribunal Superior de Justicia.

Disposición transitoria única. Aplicación y adaptación.

Los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley, que contengan condiciones generales, podrán inscribirse en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, salvo que por norma expresa se determine la obligatoriedad de la inscripción, en cuyo caso deberán hacerlo en el plazo que indique dicha norma.

Desde la entrada en vigor de esta Ley, podrán ejercitarse las acciones de cesación, de retractación y declarativa reguladas en la misma.

Disposición derogatoria única.

Queda derogado el apartado 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Disposición final primera. Título competencial.

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.^a y 8.^a de la Constitución Española de competencia exclusiva del Estado.

Disposición final segunda. Autorizaciones.

Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones de desarrollo o ejecución de la presente Ley, en las que podrán tomarse en consideración las especialidades de los distintos sectores económicos afectados, así como para fijar el número y la residencia de los Registros de Condiciones Generales de la Contratación.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

